DOCUMENT RESUME

ED 468 980 CE 083 862

TITLE	Keep It Safe. FDIC Money Smart Financial Education Curriculum = Conozca sus Derechos. FDIC Money Smart Plan de Educacion para Capacitacion en Finanzas.
INSTITUTION	Federal Deposit Insurance Corp., Washington, DC.
PUB DATE	2002-00-00
NOTE	178p.; CD-ROM version not available from ERIC. For other Money Smart modules, see CE 083 857-861 and CE 083 863-866.
AVAILABLE FROM	Federal Deposit Insurance Corporation, 550 17th Street, NW, Washington, DC 20429 Attention: Money Smart Order Desk, PA-1730-7070B. Fax: 202-416-2111; Web site: http://www.fdic.gov/consumers/consumer/moneysmart/.
PUB TYPE	Guides - Classroom - Learner (051) -- Guides - Classroom - Teacher (052) -- Multilingual/Bilingual Materials (171)
LANGUAGE	English, Spanish
EDRS PRICE	EDRS Price MF01/PC08 Plus Postage.
DESCRIPTORS	*Adult Education; *Banking; Basic Business Education; Behavioral Objectives; *Consumer Education; *Consumer Protection; Curriculum Guides; Deception; *Federal Legislation; Federal Regulation; Financial Services; Instructional Materials; Learning Activities; Learning Modules; *Money Management; Safety; Spanish; Teaching Guides
IDENTIFIERS	Consumer Complaints; Consumer Credit Laws; Equal Credit Opportunity Act; *Identity Theft

ABSTRACT

This module on one's rights as a consumer is one of ten in the Money Smart curriculum, and includes an instructor guide and a take-home guide. It was developed to help adults outside the financial mainstream enhance their money skills and create positive banking relationships. It is designed to enable participants to become familiar with their rights as banking consumers. Topics are nondeposit investment products; Equal Credit Opportunity Act; Fair Debt Collection Practices Act; resolving complaints by writing to the regulators; predatory loans; losing your wallet or purse; and identity theft. A sample complaint letter is provided. Each module consists of an instructor guide, sample promotional flyer, and take-home guide for class participants. The instructor guide provides this information: preparing to present the course; materials and equipment list; and guide to icons. Each page is divided into two columns. The left presents icons to alert the instructor to discussion questions, exercises, transitions, and summaries; the right provides step-by-step directions that enable the instructor to ask questions, provide explanations, show slides, handout materials, and introduce exercises. Handouts and overheads are appended. The flyer follows. The take-home guide is comprised of information sheets; a list of 17 resources, organizations and websites; course evaluation; and "What Do You Know," a pre-and post-form that shows what participants know about banking basics. (YLB)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 468 980

Keep It Safe. FDIC Money Smart Financial Education Curriculum = Conozca sus Derechos. FDIC Money Smart Plan de Educacion para Capacitacion en Finanzas.

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

[] This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

[] Minor changes have been made to improve reproduction quality

Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

CE 083 862

BEST COPY AVAILABLE

Keep It Safe

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

X This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

FDIC Money Smart

Building: Knowledge, Security, Confidence

FDIC Financial Education Curriculum

Keep It Safe

Instructor Guide

Money Smart

Building: Knowledge, Security, Confidence

FDIC Financial Education Curriculum

Table of Contents

Instructor Information **1**

Before the Session 1
Materials and Equipment 1
Instructor Steps 2
Icons 3

Keep It Safe **4**

Course Introduction 5
What Do You Know 7
Federal Consumer Protection Laws 8
Deposit Regulations 11
Nondeposit Investment Products 15
Lending 18
Additional Loan Information 33
Loan Scams 35
Course Summary 47
End of Course Evaluation 48

Handouts **49**

Instructor Information

Before the Session

To properly present the *Keep It Safe* course, you should:

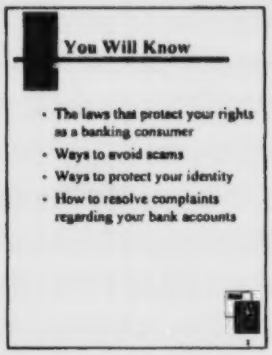
- Review all materials in the Instructor Guide and the Participant Take-Home Guide.
- Make copies of the Participant Take-Home Guide.
- Copy the slides (overheads) onto transparencies.
- Make copies of predatory lending offer from the Handouts section.
- When appropriate, prepare chart paper examples.
- Identify potential trouble spots in the exercises as well as hints for assisting participants.
- Select and prepare anecdotes from real-world experiences that can be used to illustrate special scenarios, generate discussion, and maintain participant interest.

Materials and Equipment

- Transparency projector
- *Keep It Safe* transparencies
- Chart paper and easel
- Markers for chart paper and transparencies
- Name tents
- Pencils or pens for each participant
- Participant Take-Home Guides

Instructor Steps

Step-by-step directions are provided for the instructor. The text below is an example of an instructor step:

Instructor Cue	Instructions
 Slide 2	▸ Show Slide 2 (You Will Know How To). ▸ Review course objectives.

Generally, these steps enable the instructor to ask questions, provide explanations, show slides, hand out materials, and introduce exercises.

Icons

Icons alert the instructor to discussion questions, exercises, transitions, and summaries. They appear in the left margin:

Ask questions or conduct a discussion.

Distribute a handout.

Report out exercise information or record the results of a brainstorm.

Refer to activity material.

Indicate the beginning of an individual activity or exercise.

Indicate the beginning of a group activity or exercise.

Summarize an activity or check for understanding.

Summarize the course.

Transition to the next topic.

Thumbnail-sized replicas of the slides have been placed in the left column.

Keep It Safe

Time

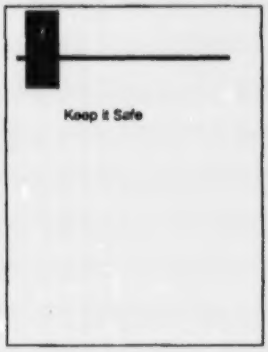
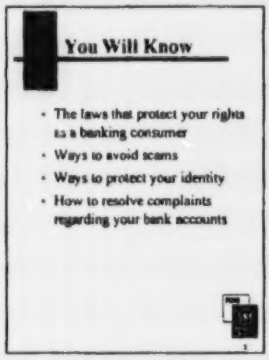
90 Minutes

Objectives

By the end of this course, participants will be familiar with their rights as banking consumers. To achieve this terminal objective, the participants will be able to:

- Identify the laws that protect their rights as banking consumers
- Identify ways to avoid scams
- Identify ways to protect their identity
- Resolve complaints regarding their bank accounts

Course Introduction

Instructor Cue	Instructions
	▸ Before the start of the class, hand out the following materials to each participant: • Participant Take-Home Guide • Name tent • Pencil or pen
 Slide 1	▸ Show Slide 1 (Keep It Safe). ▸ **"Welcome to *Keep It Safe*!"** Introduce yourself (e.g., your name and experience as an instructor or banker). ▸ Explain: **"By taking the *Keep It Safe* course, you are taking a step toward building a better financial future for you and your family. Knowing your rights and the laws that protect those rights can help safeguard your money."** ▸ Explain: **"This course provides general information on laws that protect consumers. Further information can be found by using the resources listed in your Take-Home Guide."**
 Slide 2	▸ Show Slide 2 (You Will Know). ▸ Explain: **"By the end of the course, you will be familiar with your rights as a banking consumer. You will know:** • **The laws that protect your rights as a banking consumer** • **Ways to avoid scams** • **Ways to protect your identity, and** • **How to resolve complaints regarding your bank accounts."**

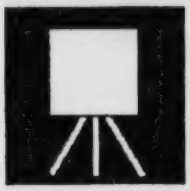
Instructor Cue	Instructions
	▸ Show the Participant Take-Home Guide to the class. ▸ Explain: **"Each of you has a copy of the *Keep It Safe* Take-Home Guide which contains highlights of the course. We will be using this throughout the course. Take it home and use it as a reference."**

What Do You Know

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Take out the last page of your Take-Home Guide, the What Do You Know form."**
	▸ Explain: **"The What Do You Know form lets you measure how much you have learned from the course."**
	▸ Read the instructions and walk the participants through each statement. ▸ Explain: **"Complete the Before-the-Course column only. You will complete the other column at the end the course."**
	▸ Provide enough time for participants to complete the What Do You Know form. (1-2 minutes) ▸ Have participants put these forms aside until the end of the course when they will complete the After-the-Course column.
	▸ Transition: **"Federal bank regulatory agencies ensure that financial institutions are following consumer protection, fair lending, and civil rights laws. Let's get started by discussing some highlights of federal consumer protection laws."**

Federal Consumer Protection Laws

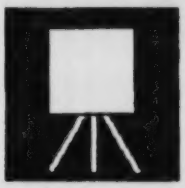
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"There are many federal consumer protection laws. In fact there are too many to discuss in this course. You should, however, know that financial institutions must follow certain regulations."** ▸ Ask: **"What are these regulations and how can they benefit you?"** ▸ Provide example: **"Here's an example of how one person, Mary, benefited from learning about consumer protection laws.** ▸ **Mary had been considering opening a bank account. Since she would need to write many checks each month, Mary was excited when she found a bank that offered free checking accounts.** ▸ **After Mary learned about consumer protection laws, she realized she could ask for written information about this checking account. Mary found she could only write three checks a month and then would be charged for writing each additional check.** ▸ **Mary decided to look around for a checking account that better met her needs. After learning about financial institution regulations, Mary felt more confident about what information she was able to receive when looking for a bank account."**

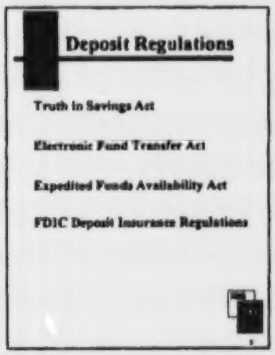
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Here are some highlights of what will be discussed in this course. We will go into more detail with these laws later in the course."** ▸ Write the following Federal Consumer Protection Laws on chart paper. • Truth in Savings Act • Electronic Fund Transfer Act • Equal Credit Opportunity Act • Truth in Lending Act
	▸ Explain: **"Truth in Savings Act – A financial institution must reveal, or disclose, the terms of consumer bank accounts.** ▸ **Electronic Fund Transfer Act – A financial institution must limit consumer liability if ATM cards are stolen or lost.** ▸ **Equal Credit Opportunity Act – Lenders cannot discriminate against consumers, based on certain characteristics, when consumers apply for credit.** ▸ **Truth in Lending Act – Lenders must tell consumers how much it will cost them to borrow money. This allows consumers to compare costs."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Ask: **"Which of these Federal Consumer Protection Laws did Mary use in our example?"** ▸ Answer: Mary used the Truth in Savings Act.
	▸ Transition: **"The four laws we just discussed are a sample of the laws that have been passed to protect consumer banking rights. We will now discuss laws that protect consumers when opening a deposit account."**

14

Deposit Regulations

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"The Truth in Savings Act enables consumers to make informed decisions about bank accounts before opening a deposit account.** ▸ **Because of this law, banks must provide account disclosures to consumers upon request. Disclosures need to be clear and in writing, so the consumers can keep the information provided. This allows consumers to shop for the best account for them."**
	▸ Ask: **"When looking for a bank account, what are questions you would ask about these accounts?"**
	▸ Have the participants report out the questions they would ask. ▸ Write their responses on the chart paper. ▸ Explain: **"Some of the required disclosure information banks must provide include interest rate information, balance requirements, and fee information."**
	▸ Explain: **"If a consumer telephones a bank to ask for interest rates on deposit accounts, the bank must state the annual percentage yield, or APY. An APY is a percentage rate that reflects the effects of compounding.** ▸ **The APY should be used when making rate comparisons between different bank accounts."**

Instructor Cue	Instructions
 Slide 3	▸ Show Slide 3 (Deposit Regulations). ▸ Explain: **"These are several of the laws that protect you when using your deposit account.** ▸ **<u>Truth in Savings Act</u> – The Truth in Savings Act requires that banks send consumers periodic statements about accounts.** ▸ **<u>Electronic Fund Transfer Act</u> – The Electronic Fund Transfer Act, or EFTA, establishes rights, liabilities, and responsibilities of customers who use electronic fund transfer services and the banks that offer these services.** **EFTA is designed to protect individuals using electronic fund transfers, such as ATM, debit card, telephone, or computer transactions.** ▸ **<u>Expedited Funds Availability Act</u> – The Expedited Funds Availability Act limits the amount of time a bank can hold a check deposited into your checking account. To find out when your money will be available, ask your bank.** ▸ **<u>FDIC Deposit Insurance Regulations</u> – FDIC insurance protects each depositor's money in the event that the bank fails. FDIC does not insure nondeposit investment products, such as stocks, bonds, mutual funds, and annuities."**

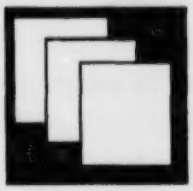
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"If you have any questions or problems with your deposit account, write a letter to your financial institution. If you don't receive a response, contact your bank's regulatory agency. Regulatory agencies are listed on page 13 of your Take-Home Guide."**
	▸ Explain: **"I am going to describe two situations. Choose the law that protects the banking customer described."** ▸ Situation 1: **"John deposits his paycheck into his checking account. He then tries to make a withdrawal from the ATM and finds the money he just deposited is not available. John calls the bank and finds his check has been held."**
	▸ Ask: **"What law requires the bank to notify you your check has been held?"** ▸ Answer: Expedited Funds Availability Act
	▸ Situation 2: **"Theresa has been using her debit card to pay for groceries. One day while shopping, she couldn't find her debit card. Theresa quickly called her bank."**
	▸ Ask: **"What law establishes her rights and liabilities when using her debit card?"** ▸ Answer: Electronic Fund Transfer Act

Instructor Cue	Instructions
	▸ Transition: **"We have just discussed the laws that protect consumers when opening and using a deposit account. Now, let's discuss how to protect your investments when using nondeposit investment products."**

18

Nondeposit Investment Products

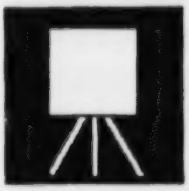
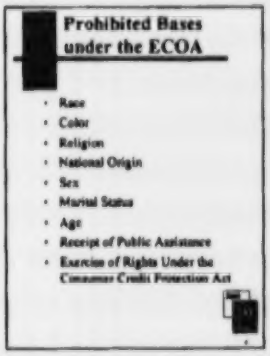
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Some banks sell nondeposit investment products, such as mutual funds, annuities, stocks, and bonds. These products are not insured by the FDIC.** **When deposits are insured by the FDIC, the FDIC will pay up to $100,000 if the bank fails. The following is an example of an FDIC-insured deposit versus a nondeposit investment product not insured by the FDIC."** ▸ Example: **"Robert had a $10,000 certificate of deposit, or CD. Michelle bought a $10,000 mutual fund at the same bank. The bank fails. The FDIC will make sure Robert gets his $10,000 back.** **FDIC insurance does not cover Michelle's mutual fund. However, the Securities Investor Protection Corporation, or SIPC, does provide important protections against certain losses if a member broker or dealer fails financially and is not able to meet its obligations. Remember, neither the FDIC nor the SIPC will protect you from the rise or fall of the market value of your investment."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Turn to the *Nondeposit Investment Products* section on page 4 of your Take-Home Guide."** ▸ Explain: **"Since nondeposit investment products are not FDIC-insured, keep these tips in mind:** • **Before investing in nondeposit products, remember to have enough emergency savings. Many financial experts suggest you have 2-6 months of expenses in a savings or other readily accessible account.** • **Never invest in a product you don't understand.** • **Be sure you have enough information before making an investment. Make sure you read your disclosures carefully and find out whether the product is FDIC-insured. Ask questions until you are satisfied.** • **Investments <u>always</u> have some degree of risk. Understand the risks before investing.** • **Be sure your sales representative knows your financial objectives and risk tolerance."** ▸ Explain: **"To find out more about your registered sales representative or broker or dealer, call the National Association of Securities Dealers at the number listed in your guide."**

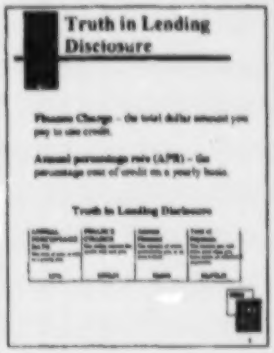
Instructor Cue	Instructions
	▸ Transition: **"We have just discussed nondeposit investment products and tips to protect yourself when considering investing in these funds. We will now look at lending laws and how they protect your rights throughout the loan process."**

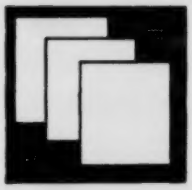
Lending

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"There is a law that protects consumer rights throughout the loan process. This is the Equal Credit Opportunity Act, or ECOA. Because of this law, lenders cannot discourage you from applying for a loan based on certain characteristics.** **ECOA promotes the availability of credit to all creditworthy applicants without regard to certain factors. These factors are called prohibited bases. Let's look at an example: Angela wants to apply for a loan. She is 43, divorced, has two children, and is working part-time."**

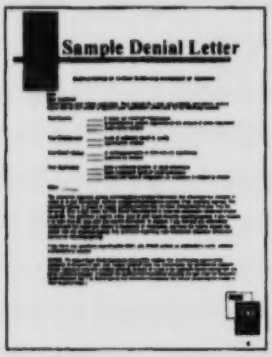
Instructor Cue	Instructions
	▸ Ask: **"What do you think are some characteristics or prohibited bases that lenders cannot use to discourage Angela from applying for the loan?"** ▸ Record the participants' responses on chart paper. ▸ Ask: **"Are there other prohibited bases that may not pertain to Angela that you can think of?"** ▸ Record the participants' responses on chart paper.
 Slide 4	▸ Show Slide 4 (Prohibited Bases). ▸ If the participants did not list all of the following prohibited bases, then provide the responses that were missed. • Race • Color • Religion • National Origin • Sex • Marital status • Age • Receipt of public assistance income (the fact that all or part of the applicant's income is derived from a public assistance program) • Exercise of rights under the Consumer Credit Protection Act (Example: You cannot be denied a loan because you have filed a complaint against the bank.) ▸ Explain: **"The prohibited bases are listed on page 5 of your Take-Home Guide."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Discrimination means to treat someone differently than another. Not all discrimination is illegal. Lenders do not have to make loans to everyone. For example, a lender can deny your request for a loan if you do not have enough income to pay back the loan, if you live in a foreign country, or if you are not old enough to legally sign a contract."**
	▸ Transition: **"Let's go back to Angela. Angela is now going to go through the loan application process. There are several laws Angela should be aware of when applying for a loan.** **One of these is the Truth in Lending Act. Lenders must tell consumers how much it will cost to borrow funds. This allows consumers to compare costs."**
	▸ Explain: **"Consumers should be able to shop around for the best loan. The Truth in Lending Act, or TILA, makes credit shopping easier for consumers.** **TILA requires creditors to provide basic information about the cost of taking out a loan. Credit costs vary from lender to lender, so the written disclosures can help you shop for the best deal."**

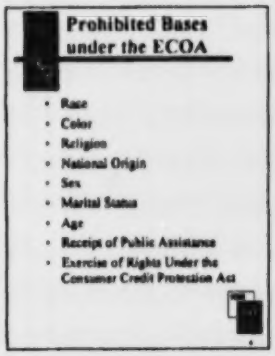
Instructor Cue	Instructions
 Slide 5	▸ Show Slide 5: (Truth in Lending Disclosure). ▸ Explain: **"Two of the most important terms to compare on disclosures are the *finance charge* and the *annual percentage rate, or APR*.** **The *finance charge* is the total dollar amount you pay to use credit. The finance charge includes costs, such as interest and service charges.** **The *APR* is the percentage cost of credit on a yearly basis. The APR reflects the costs of interest and loan fees. When shopping for credit, you should compare the APRs."** ▸ Show the Truth in Lending disclosure example on the slide. ▸ Explain: **"In Truth in Lending disclosures, the APR and the finance charge will stand out. In this example, you are borrowing $5,000. The APR is 12% and the finance charge is $675.31. The total payments come to $5,675.31. You determine the total payments by adding the amount financed -$5,000 - to the finance charge - $675.31."**
	▸ Transition: **"Now Angela knows how to compare loan costs by looking at the APRs, as required by the TILA. Another law that continues to protect her during the application process is the ECOA.** **The ECOA restricts the lender from requesting certain information."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Let's turn back to page 5 in your guide.** ▸ **In general, the lender may not ask for information about a spouse or former spouse unless the spouse is applying with you. If you are applying for unsecured credit, the lender cannot ask about marital status.** ▸ **If you do not qualify on you own, lenders may require a cosigner or guarantor, but cannot require that it be your spouse. If you are applying jointly or if the loan is secured, the lender may ask about your marital status, but can only use the terms married, unmarried and separated."** **Instructor note:** If the applicant lives in a community property state, a lender may request information concerning the applicants' spouse. Arizona, California, Idaho, Louisiana, Nevada, New Mexico, Texas, Washington and Wisconsin are community property states.

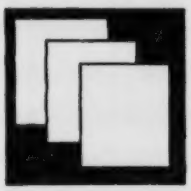
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"ECOA also restricts the lender from asking:** ▸ **About income derived from alimony or child support unless you want it considered as part of your income. The lender cannot discount or refuse to consider consistent part-time income, annuities, pensions, alimony, or child support payments.** ▸ **A lender can't ask about birth control practices or intentions of having children. However, a lender may ask about the number and ages of your dependents.** ▸ **A lender can't ask whether you are male or female. Courtesy titles, such as Mr., Mrs., Miss, or Ms. can be requested, but do not have to be provided.** ▸ **Finally, a lender can't ask for your race, color, religion, or national origin."**
	▸ Explain: **"There are a few exceptions, however. Specifically, lenders are required by the government to collect some of this information for home loans.** ▸ **For home loans, the government requires lenders to collect information on race, sex, marital status, and age. Although they will collect this information, they cannot use the information as a factor in deciding whether to grant the loan."**

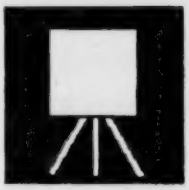
Instructor Cue	Instructions
	▸ Transition: **"We have discussed laws that protect your rights before and during the loan application process. Now we will discuss what happens if you are turned down for a loan; then we will go into your rights after you have accepted a loan."**
 Slide 6	▸ Show Slide 6 (Sample of a Loan Denial Letter). ▸ Explain: **"Let's look back to our example of Angela who was applying for a loan. Angela did apply for the loan, but she was denied. She received a letter similar to the one shown on this slide.** ▸ **The lender must notify you in writing, if you have been approved or denied, within 30 days of the completed application. This notification is required by ECOA."** ▸ Explain and show on this slide the following: ▸ **"The notice will contain:** • **The name and address of creditor** • **The name and address of the federal agency you can write to if you feel you have been discriminated against, and** • **Either a statement of specific reasons for denial or a notice that you may request the specific reasons for your denial."**

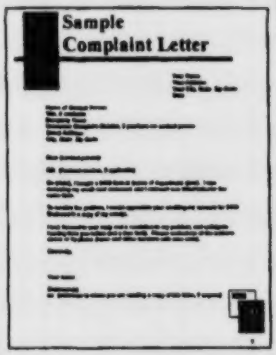
Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"If you are denied credit because of information in your credit report, the lender is required to notify you. This notification is required by the Fair Credit Reporting Act, or FCRA. The notice is usually combined with your denial notice. The FCRA notice should contain:** • **The name, address, and telephone number of the consumer reporting agency that provided the report to the lender.** • **A statement that the consumer reporting agency did not make the decision to deny your application.** • **A notice of your right to obtain a free copy of your credit report within 60 days of receiving the notice.** • **A notice of your right to dispute the information in your credit report."** ▸ Explain: **"The *To Your Credit* course covers credit reports and how to correct inaccurate information."**

Instructor Cue	Instructions
   Slide 4	▸ Ask: **"What should you do if you think you have been denied a loan based on prohibited bases?"** ▸ Discuss answers. ▸ Ask: **"Do you remember what the prohibited bases are?"** ▸ Show slide 4 (Probhibited Bases) ▸ Answer: Race, color, religion, national origin, sex, marital status, age, receipt of public assistance income, exercise of rights under the Consumer Protection Act.
	▸ Ask: **"What action can you take if you feel you have been denied a loan based on a prohibited basis?"** ▸ Answer: • Complain to the creditor in writing and keep a copy. The lender may find an error and reverse the decision. • Report possible violations to the appropriate government agency. The agency's name and address will be listed on your denial notice. ▸ Explain: **"See the *Resource List* on page 13 of your Take-Home Guide for additional information about government agencies."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"In our example, Angela feels she has been denied credit because she is female. She wrote a complaint letter to the creditor and reported the possible violation to the proper government agency. The institution investigated her complaint and found they did not consider her public assistance income. The decision was reversed, and Angela now has the loan."**
	▸ Explain: **"There are also laws that protect your rights after you get a loan. The first law we will discuss is the Fair Debt Collection Practices Act, or FDCPA. Turn to page 6 of your Take-Home guide in order to follow along."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"The Fair Debt Collection Practices Act helps eliminate abusive debt collection practices by debt collectors hired by the creditor.** **As a result of the FDCPA:** • **Debt collectors cannot contact you at any unusual time or place.** • **They cannot contact you at work if you have informed them not to call you there.** • **They cannot use threat of violence or other criminal means to harm you or your property.** • **They cannot call you with the intent to annoy, abuse, or harass.** • **They cannot call you without identifying themselves.** • **They cannot use deceptive or misleading methods to collect debt."** ▸ Explain: **"If you feel the Fair Debt Collection Practices Act has been violated, contact the appropriate federal regulatory agency. See the *Resource List* section in your Take-Home Guide for additional information about regulatory agencies."**
	▸ Explain: **"The next law, the Fair Credit Billing Act, requires creditors to promptly credit payments and correct billing mistakes for open-ended accounts, such as credit cards. It also allows you to withhold payments on defective goods. The Electronic Fund Transfer Act and the Truth in Lending Act also have methods for correcting billing errors."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Ask: **"What are some examples of billing errors?"** ▸ Write answers on chart paper: Examples of billing errors include: • A charge for something you did not buy • A charge that is a different from the actual purchase price • An error in math (The total does not add up, or there is an error in the interest added.)
	▸ Explain: **"If you think there is an error on your bill, you should:** • **Within 60 days of receipt of your incorrect bill, notify your creditor <u>in writing</u> and keep a copy. You should always include your name, account number, and what you believe is the error."** ▸ Explain: **"The lender is required to acknowledge your written letter within 30 days. Within 90 days, the lender must either correct the problem or explain why they believe the bill is correct."**
	▸ Explain: **"Last month, Angela noticed she was charged twice for her $150 purchase at the department store. She decided to make a written complaint to her credit card company. Knowing the consumer protection laws made Angela feel more confident about how to resolve these problems."**

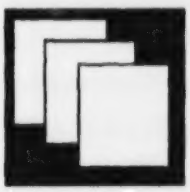
Instructor Cue	Instructions
 Slide 7	▸ Show Slide 7 (Complaint Letter Sample). ▸ Explain: **"Turn to the *Sample Complaint Letter* on page 7 of your Take-Home Guide. This is a sample of a complaint letter that would be written for the problem just discussed about Angela. In this letter Angela is writing about being charged twice for the same item."** **Instructor Note:** On the letter point out where Angela t she believed was the error. ▸ Explain: **"In this letter Angela also included how and when she expected the problem to be resolved and how she could be reached."**
	▸ Ask: **"If the letter did not produce the desired results, how was Angela going to follow-up?"** ▸ Answer: She was going to write to the credit card company's regulator.

34

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Turn to *Resolving Complaints by Writing to the Regulators* on page 8 of your Take-Home Guide. When you write to the regulators or any other organization, help the organization investigate your complaint as quickly as possible by stating the problem briefly.** • **Tell them what occurred and how you would like to see the matter resolved.** • **Include your full name, address, and daytime and evening telephone numbers with area codes.** • **Provide the complete name and address of the financial institution, along with the names of employees who have assisted you with your problem.** • **You will also need to include pertinent account information such as account numbers and the type of product you have, such as a checking account, savings account, home equity loan, or a home loan.** • **Include important dates, such as the date a transaction took place or the date you contacted the financial institution about your problem.** • **Send copies of documents that may help explain your problem. Keep original documents.** • **Be sure to sign and date your letter."**

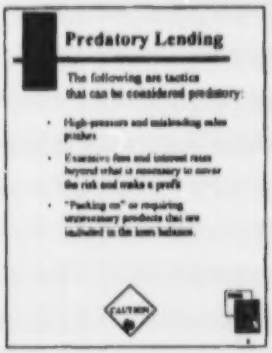
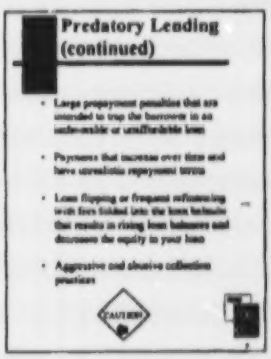
Instructor Cue	Instructions
	▸ Transition: **"We have discussed consumer rights throughout the loan process. Now we will go over some additional loan information."**

Additional Loan Information

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"If you get a home loan or are considering leasing -- such as leasing a car -- there are a few other laws you should know about."**
	▸ Prompt: **"Look at page 3 of your Take-Home Guide.** ▸ **This exercise will give you a chance to use your Take-Home Guide. I will describe situations and you tell me which law applies."**
	▸ Ask: **"You are applying for a home loan. Which law requires that lenders provide you with accurate and timely disclosures of the costs of settlement?"** ▸ Answer: Real Estate Settlement Procedures Act (RESPA).
	▸ Ask: **"Which law gives consumers the right to cancel certain types of home loans within three days?"** ▸ Answer: Truth in Lending (TIL).
	▸ Ask: **"You are planning to lease a car and you want to compare the leases from several companies. Which law requires that disclosures be made, so consumers can compare the costs and terms of one lease with another?"** ▸ Answer: Consumer Leasing Act (CLA).

Instructor Cue	Instructions
	▸ Ask: **"Which law requires lenders to collect information on the race, sex, marital status, and age of home loan applicants so the government can monitor for discrimination? This law also requires the lender to provide applicants with a copy of the appraisal, which is an estimate of what your home is worth."** ▸ Answer: Equal Credit Opportunity Act (ECOA).
	▸ Ask: **"Which law prohibits discrimination based on race, color, religion, sex, national origin, familial status, or handicap in housing-related transactions?"** ▸ Answer: Fair Housing Act (FHA).
	▸ Ask: **"What do these laws mean to you?"** ▸ Guide a brief discussion and check for understanding of the material that has been presented.
	▸ Transition: **"We just identified additional laws that can help you 'Keep It Safe' for home loans and leasing. We are now going to discuss loan scams."**

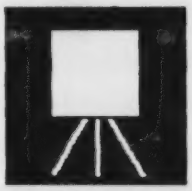
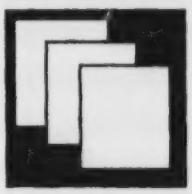
Loan Scams

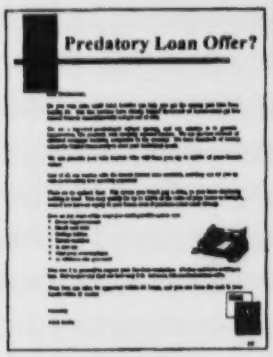
Instructor Cue	Instructions
 Slide 8	▸ Show Slides 8 and 9 (Predatory Lending). ▸ Explain: **"You may have heard about predatory lending on the news."** ▸ Read the bullets listed on the slides. ▸ Read: **"The following are tactics that can be considered predatory:** • **High-pressure and misleading sales pitches**
 Slide 9	• **Excessive fees and interest rates beyond what is necessary to cover the risk and make a profit** • **"Packing on" or requiring unnecessary products that are included in the loan balance** • **Large prepayment penalties that are intended to trap the borrower in an unfavorable or unaffordable loan** • **Payments that increase over time and have unrealistic repayment terms** • **Loan flipping or frequent refinancing with fees folded into the loan balance that results in rising loan balances and decreases the equity in your loan, and** • **Aggressive and abusive collection practices."**

BEST COPY AVAILABLE

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Predatory lending takes many forms. Abusive practices can occur in the mortgage, home equity, credit card, auto lending, and payday lending markets.** **Most of the known abusive practices occur in home equity and refinance loans. Predatory lending tends to occur in low-income neighborhoods, particularly those with a large number of elderly or minority homeowners. Most of the problems occur with financial institutions that are not federally-regulated, such as finance companies.** **Predatory lending, especially refinance and home equity, often affects the subprime market since these borrowers may have fewer options for getting credit and are often less financially sophisticated."**

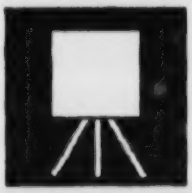
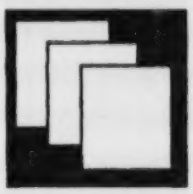
Instructor Cue	Instructions
	▸ Ask: **"Can anyone explain what is meant by subprime lending?"** ▸ Answer: Subprime lending is generally defined as extending credit to borrowers who have a higher risk of default than traditional or prime bank lending customers. ▸ Explain: **"Subprime lenders provide loans to borrowers with credit history problems. However, subprime lenders charge higher interest rates and loan fees to offset the higher costs related to lending to borrowers with credit history problems.** ▸ **Subprime lending can be beneficial, if performed in a fair, reasonable, and legal manner. It can help serve a traditionally underserved population. If the borrower needs money, has had credit difficulty in the past, or is currently too deep in debt, a subprime loan may be the only alternative available.** ▸ **Most predatory loans are made to subprime borrowers, but not all subprime loans are predatory."**

Instructor Cue	Instructions
 	▸ Ask: **"How can you avoid predatory loans?"** ▸ Go over the responses on the chart paper. ▸ Explain: **"See the *Predatory Loans* section on page 9 of your Take-Home Guide for additional information about predatory loans."** ▸ Go over some of the tips from the Take-Home Guide that were not mentioned by participants. • Pay your bills on time to ensure you have a good credit history. Make sure your credit history is accurate by reviewing your credit report every year. • Be an informed consumer. Make sure to shop around for the best deal. If a lender is unwilling to give you the information you need to comparison shop, you probably don't want to do business with him or her. • Be careful of lenders who tell you they don't care about your credit history or how much you earn. Many of these lenders charge higher interest and higher fees. • Don't respond to advertisements that make lending sound cheap and easy. • Be careful of home improvement contractors that promise to get you a loan. • Most credit insurance is optional. Lenders cannot require you to purchase credit insurance from their company. • There may be better alternatives to credit life insurance, such as a life insurance policy purchased separately. • Ask friends, family, and credit counselors for advice before applying for a loan. Take someone along with you when you talk to a lender. • Take your time before deciding on the best loan or lender. Don't let lenders pressure you into a decision before you are ready. • Keep notes and copies of what lenders give you.

Instructor Cue	Instructions
 Slide 10 	▸ Show Slide 10 (Predatory Loan Offer?) ▸ Distribute letter (Predatory Loan Offer?) handout to participants.
	▸ Read the letter on the slide. ▸ Ask: **"What is wrong with this offer?"**

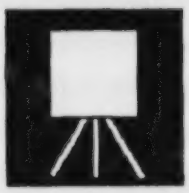
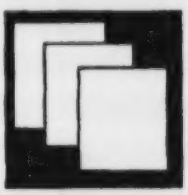
Instructor Cue	Instructions
	▸ Answer: If the participants do not provide the following answers, point out the following areas of concern on the slide and provide these explanations. • 125% of your home's value: It can be dangerous to borrow more than your home is worth. If you stop making payments, you can lose your house and still owe money. • Incredibly low monthly payment: There is no disclosure as to how the lender intends to calculate monthly payments. There is a possibility the lender might have you pay only interest and not the principal, so you'll never pay off the loan. • No upfront fees: Be careful of loans that promise no upfront fees. This does not mean there are no fees. Many times, there are expensive fees added on to the cost of the loan and you will pay interest on these loan fees. This can be very costly. For example, if a $5,000 loan fee is added into the amount you borrow, you are paying $5,000 plus interest on the $5,000 over the life of the loan. • Even if you have a bad credit history: Beware of lenders who promise you loans even if you have a bad credit history. If you have a bad credit history, you will most likely pay higher interest rates and more expensive loan origination fees. All lenders take your credit history into account. Some predatory lenders have been known to target high-cost home improvement loans to low-income homeowners. Predatory lenders knowingly make loans to homeowners that can not make the monthly payments. They would rather foreclose on the house and take the equity. • It's free and you have nothing to lose: If it sounds too good to be true, it probably is. Even though the initial loan evaluation is free, there are other ways predatory lenders will take money from you. There might be hidden fees. • Act now, this is a limited time offer: Beware of "limited-time offers." Many predatory lenders try to pressure you into acting fast, even though you are not comfortable with the loan conditions.

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"If you think you are a victim of a predatory loan, contact an attorney. Most communities have legal offices that provide free legal services to individuals with limited income. Look in the community services pages of your phone book or look in the white pages under 'Legal Services of...' for the phone number of the local program.** ▸ **The American Bar Association has a directory of pro bono programs, or volunteer lawyer programs. The programs use local lawyers who have agreed to provide free legal services. There is a link listed on page 9 of your Take-Home Guide that can help you find a program in your area."**

Instructor Cue	Instructions
 	▸ Ask: **"What would you do if your wallet or purse was stolen?"** ▸ Answer: Have participants call out the answers and write them on chart paper. Go over any points that were missed. ▸ Explain: **"Turn to the *Losing Your Wallet* section on page 10 of your Take-Home Guide. In addition to what you suggested, the Federal Trade Commission, the FTC, suggests:** • **You should file a report with the police as soon as possible. Keep a copy of the report, in case your bank or insurance company needs proof of the crime.** • **You should cancel your credit cards immediately. Get new cards with different numbers.** • **You need to report missing cards to the major credit reporting agencies, Equifax, TransUnion, and Experian. Their phone numbers are listed on page 10.** • **You need to report the loss to your bank. You might want to open new checking and savings accounts and stop payment on any lost checks."**

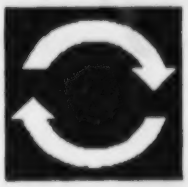
Instructor Cue	Instructions
	• **"You should contact the major check verification companies to request that they notify stores that use their databases not to accept these checks. You can also ask your bank to notify the check verification service with which it does business. There are a few check verification companies that accept reports of check fraud directly from consumers. This information is also listed on page 10 of your guide.** • **Finally, you will need to get a new ATM card with a new number and password."** ▸ Explain: **"Keep in mind the phone numbers listed in your guide may change. For phone conversations, remember to write down the name of the contact person and the date of the call."**

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Even worse than getting your wallet stolen, however, is identity theft, or ID theft. There have been many cases of ID theft.** ▸ **With ID theft, thieves take personal information about you, such as your Social Security number, credit card numbers, or other information. They might take it from your wallet, purse, mailbox, trash, or any other means.** ▸ **The thieves might call your credit card companies and pretend to be you. They might ask to change the mailing address on your credit card account. Then they use your credit card number to charge goods and services.** ▸ **They might even open a new credit card account using your name, birth date, and Social Security number. If they use your name and Social Security number, the charges can show up as a delinquent account on your credit report since they will not pay the bill. The thieves could even open a bank account in your name and write bad checks."**

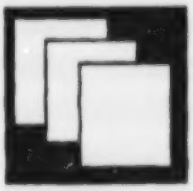
Instructor Cue	Instructions
 	▸ Ask: **"Can you think of some ways to avoid ID theft?"** ▸ Answer: Have participants call out the answers and write them on chart paper. Go over any points that were missed. ▸ Explain: **"Turn to the *Identity Theft* section on page 11 of your Take-Home Guide. In addition to what you suggested, the FTC suggests:** • **Find out how your personal information will be used and whether it will be shared with others before you reveal it.** • **Pay attention to your statements. If your bills don't arrive on time, contact your creditor. A missing credit card bill might mean the identity thief has changed your billing address and is using your account.** • **Guard your mail from thieves. Pick up your mail from your mailbox as soon as possible. Place outgoing mail in post office collection boxes.** • **Do not give out personal information over the phone or through the mail unless you initiated the contact and know with whom you are dealing. Thieves may pose as bankers, government officials, or others to get you to reveal your Social Security number or bank account number.** • **Keep items with personal information safe. When you throw away receipts, credit card statements or pre-approved offers, and old checks or statements, make sure to shred them."**

Instructor Cue	Instructions
	• **"When you make up your Personal Identification Number, or PIN, for your ATM, credit or debit card, don't use something a thief might guess, such as birth date, Social Security number, or phone number.** • **Order a copy of your credit report every year. Catch mistakes and fraud before they ruin your personal finances."** ▸ Explain: **"If you think your identity has been stolen, the FTC recommends you take action immediately, and keep records of your conversations and all correspondence.** • **Contact the fraud department of the three major credit reporting agencies. Tell them you are an identity theft victim. Ask them for a fraud alert to be placed in your file. Ask for a copy of the credit report. They must give you a free copy of your report if your report is inaccurate because of fraud. The name and phone numbers of the agencies are on page 10 of your Take-Home Guide.** • **Contact your creditors about any accounts that have been changed or opened fraudulently. Ask to speak with someone in the security or fraud department.** • **File a report with your local police. Get a copy of the police report, so you have proof of the crime.** ▸ **Websites and phone numbers where you can get more information regarding identity theft are listed on page 12 of your Take-Home Guide."**

Course Summary

Instructor Cue	Instructions
	▸ Summarize the course: **"Congratulations! You've completed the *Keep It Safe* course. We've covered a lot of information today about your rights as a banking consumer, such as:** • **Laws that protect your rights as a banking consumer** • **Ways to avoid scams** • **Ways to protect your identity, and** • **How to resolve complaints regarding your bank account.** ▸ **Remember, protecting your rights is important. Consumer banking laws have been passed in order to protect your consumer banking rights."**
	▸ Ask: **"Are there any questions?"** ▸ Answer questions as time permits.
	▸ Transition: **"To improve the course, we will need your feedback. The After-the-Course column and class evaluations will identify changes that can make this course better."**

End of Course Evaluation

Instructor Cue	Instructions
	▸ Explain: **"Please complete the After-the-Course column and the Course Evaluation. These forms are the last two pages of your Take-Home Guide."**
	▸ Allow time for participants to complete it.
	▸ Collect the What Do You Know and Course Evaluation forms.
	▸ Conclusion: **"Great job on completing the *Keep It Safe* course! Thank you for participating."**

Handouts

- **Predatory Lending Offer?**

Predatory Lending Offer?

Dear Homeowner,

Do you want extra cash? **AAA Lender** can help you get the money you have been hoping for. Our free services have already helped thousands of homeowners get low interest loans to consolidate bills and get out of debt.

We are a top-rated professional referral agency, and our mission is to provide homeowners, like yourself, with carefully selected lenders. We use the best network of affiliated mortgage banking companies in the country! We have hundreds of lenders across the United States ready to meet your individual needs.

We can provide you with lenders who will loan you up to 125% of your home's value!

Best of all, our lenders offer the lowest interest rates available, and they can set you up with an incredibly low monthly payment!

There are no upfront fees! This means you won't pay a dime, so you have absolutely nothing to lose! You may qualify for up to 125% of the value of your home or $100,000, even if you have no equity in your home, even if you have a bad credit history.

Here are just some of the ways you could put this cash to use:

- Home improvements
- Credit card debt
- College tuition
- Dream vacation
- A new car
- Start your own business
- or whatever else you need

You owe it to yourself to request your free loan evaluation. It's free and you have nothing to lose. Call us now and find out how easy it is. Act now, this is a limited time offer.

Your loan can often be approved within 24 hours, and you can have the cash in your hands within 1-2 weeks.

Sincerely

AAA lender

INSERT "OVERHEADS" TAB HERE

Keep It Safe

FDIC Money Smart

Building: Knowledge, Security, Confidence

FDIC Financial Education Curriculum

You Will Know

- The laws that protect your rights as a banking consumer
- Ways to avoid scams
- Ways to protect your identity
- How to resolve complaints regarding your bank accounts

Deposit Regulations

Truth in Savings Act

Electronic Fund Transfer Act

Expedited Funds Availability Act

FDIC Deposit Insurance Regulations

Prohibited Bases under the ECOA

- Race
- Color
- Religion
- National Origin
- Sex
- Marital Status
- Age
- Receipt of Public Assistance
- Exercise of Rights Under the Consumer Credit Protection Act

Truth in Lending Disclosure

Finance Charge – the total dollar amount you pay to use credit.

Annual percentage rate (APR) – the percentage cost of credit on a yearly basis.

Truth in Lending Disclosure

ANNUAL PERCENTAGE RATE The cost of your credit as a yearly rate.	**FINANCE CHARGE** The dollar amount the credit will cost you.	Amount Financed The amount of credit provided to you or on your behalf.	Total of Payments The amount you will have paid when you have made all scheduled payments.
12%	**$675.31**	**$5,000**	**$5,675.31**

Sample Denial Letter

SAMPLE NOTICE OF ACTION TAKEN AND STATEMENT OF REASONS

Date

Dear Applicant:

Thank you for your recent application. Your request for a loan was carefully considered, and we regret that we are unable to approve your application at this time, for the following reasons:

Your Income: _____ is below our minimum requirement.
_____ is insufficient to sustain payments on the amount of credit requested.
_____ could not be verified.

Your Employment: _____ is not of sufficient length to qualify.
_____ could not be verified.

Your Credit History: _____ of making payments on time was not satisfactory.
_____ could not be verified.

Your Application: _____ lacks a sufficient number of credit references.
_____ lacks acceptable types of credit references.
_____ reveals that current obligations are excessive in relation to income.

Other: _____

The consumer reporting agency contacted that provided information that influenced our decision in whole or in part was [name, address and [toll-free] telephone number of the reporting agency]. The reporting agency is unable to supply specific reasons why we have denied credit to you. You do, however, have a right under the Fair Credit Reporting Act to know the information contained in your credit file. You also have a right to a free copy of your report from the reporting agency, if you request it no later than 60 days after you receive this notice. In addition, if you find that any information contained in the report you receive is inaccurate or incomplete, you have the right to dispute the matter with the reporting agency. Any questions regarding such information should be directed to [consumer reporting agency].

If you have any questions regarding this letter, you should contact us at [creditor's name, address and telephone number.

NOTICE: The federal Equal Credit Opportunity Act prohibits creditors from discriminating against credit applicants on the basis of race, color, religion, national origin, sex, marital status, age (provided the applicant has the capacity to enter into a binding contract); because all or part of the applicant's income derives from any public assistance program; or because the applicant has in good faith exercised any right under the Consumer Credit Protection Act. The federal agency that administers compliance with this law concerning this creditor is FDIC Regional Office.)

BEST COPY AVAILABLE

Sample Complaint Letter

Your Name
Your Address
Your City, State Zip Code
Date

Name of Contact Person
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division, if you have no contact person
Street Address
City, State Zip Code

Dear (contact person):

RE: (Account number, if applicable)

On (date), I bought a $150 item at (name of department store). I was reviewing my credit card statement and I noticed I was billed twice for the same item.

To resolve the problem, I would appreciate your crediting my account for $150. Enclosed is a copy of my receipt.

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and anticipate hearing from you before (set a time limit). Please contact me at the address above or by phone (home and office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)
cc: (reference to whom you are sending a copy of this letter, if anyone)

FDIC Money Smart

Predatory Lending

The following are tactics that can be considered predatory:

- High-pressure and misleading sales pitches
- Excessive fees and interest rates beyond what is necessary to cover the risk and make a profit
- "Packing on" or requiring unnecessary products that are included in the loan balance.

Predatory Lending (continued)

- Large prepayment penalties that are intended to trap the borrower in an unfavorable or unaffordable loan
- Payments that increase over time and have unrealistic repayment terms
- Loan flipping or frequent refinancing with fees folded into the loan balance that results in rising loan balances and decreases the equity in your loan
- Aggressive and abusive collection practices

Predatory Loan Offer?

Dear Homeowner,

Do you want extra cash? **AAA Lender** can help you get the money you have been hoping for. Our free services have already helped thousands of homeowners get low interest loans to consolidate bills and get out of debt.

We are a top-rated professional referral agency, and our mission is to provide homeowners, like yourself, with carefully selected lenders. We use the best network of affiliated mortgage banking companies in the country! We have hundreds of lenders across the United States ready to meet your individual needs.

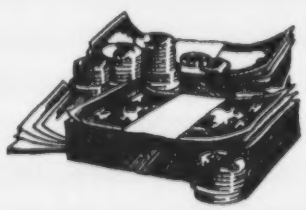
We can provide you with lenders who will loan you up to 125% of your home's value!

Best of all, our lenders offer the lowest interest rates available, and they can set you up with an incredibly low monthly payment!

There are no upfront fees! This means you won't pay a dime, so you have absolutely nothing to lose! You may qualify for up to 125% of the value of your home or $100,00, even if you have no equity in your home, even if you have a bad credit history.

Here are just some of the ways you could put this cash to use:

- Home improvements
- Credit card debt
- College tuition
- Dream vacation
- A new car
- Start your own business
- or whatever else you need



You owe it to yourself to request your free loan evaluation. It's free and have nothing to lose. Call us now and find out how easy it is. Act now, this is a limited time offer.

Your loan can often be approved within 24 hours, and you can have the cash in your hands within 1-2 weeks!

Sincerely

AAA lender

FDIC Money Smart

INSERT "PROMOTIONAL FLYER" TAB HERE

Keep It Safe

Your Rights As A Consumer

Date: _____

Time: _____

Place: _____

Sponsored by: _____

To Register: _____

_____

FDIC

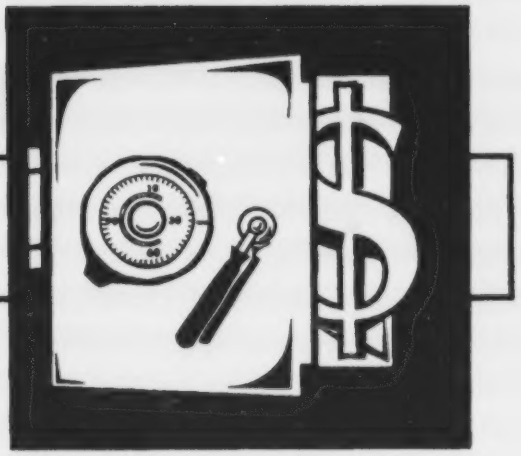
Money Smart

The Money Smart Training Program

Building: Knowledge, Security, Confidence

INSERT "TAKE-HOME GUIDE" TAB HERE

Keep It Safe



FDIC Money Smart

Building: Knowledge, Security, Confidence

FDIC Financial Education Curriculum

Table of Contents

Table of Contents 1

Money Smart 2

Keep it Safe 3

Nondeposit Investment Products 4

Equal Credit Opportunity Act (ECOA) 5

Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) 6

Sample Complaint Letter 7

Resolving Complaints by Writing to the Regulators 8

Predatory Loans 9

Losing your Wallet or Purse 10

Identity Theft 11

Resource List 13

Acknowledgements 15

Course Evaluation – Keep It Safe 16

What Do You Know – Keep it Safe 17

Money Smart

The *Money Smart* curriculum is brought to you by the Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC). The *Money Smart* program includes the following courses:

- **Bank On It**
  an introduction to bank services
- **Borrowing Basics**
  an introduction to credit
- **Check It Out**
  how to choose and keep a checking account
- **Money Matters**
  how to keep track of your money
- **Pay Yourself First**
  why you should save, save, save
- **Keep It Safe**
  your rights as a consumer
- **To Your Credit**
  how your credit history will affect your credit future
- **Charge It Right**
  how to make a credit card work for you
- **Loan to Own**
  know what you're borrowing before you buy
- **Your Own Home**
  what homeownership is all about

Keep it Safe

Welcome to Keep It Safe! There are many consumer protection laws that have been passed to protect your rights as consumers. The following are some highlights of laws that protect your banking rights.

Truth in Savings Act (TISA)
A financial institution must reveal (disclose) the terms of consumer bank accounts, including the annual percentage yield (APY).

Electronic Fund Transfer Act (EFTA)
This law limits consumer liability if ATM cards are stolen or lost and protects consumers against electronic transfer errors.

Truth in Lending Act (TILA)
This law requires lenders to disclose the total cost of your loan and the APR. In addition, it gives consumers the right to cancel certain types of home loans within three days.

Equal Credit Opportunity Act (ECOA)
This law prohibits lending discrimination based on certain characteristics. It also requires home loan lenders to collect information on the race, sex, marital status, and age of applicant. This information is used to monitor for discrimination.

In addition, for home loans, a lender must provide you with a copy of the appraisal, which is an estimate of what your home is worth.

Real Estate Settlement Procedures Act (RESPA)
This law requires that lenders provide you with accurate and timely disclosures of the costs of settlement such as loan origination fees (points), broker's commissions, and title charges. RESPA was designed to prevent abusive practices such as kickbacks for loan referrals.

Fair Housing Act (FHA)
The Fair Housing Act prohibits discrimination based on race, color, religion, sex, national origin, familial status, or handicap, in housing-related transactions.

Consumer Leasing Act (CLA)
The Consumer Leasing Act requires clear disclosure of leasing terms so consumers can compare leases. Disclosures must be made before a lease is signed, and must be available for the consumer to keep.

Nondeposit Investment Products

Some banks sell nondeposit investments products (such as mutual funds, annuities, and stocks). Since these products are not insured by the FDIC, keep the following tips in mind to protect your money.

How to Protect Yourself

- Before investing in nondeposit products, remember to have enough emergency savings (many financial experts suggest you have 2-6 months of expenses in a savings or other readily accessible account).
- Never invest in a product you don't understand.
- Be sure you have enough information before making an investment. Ask questions until you are satisfied.
- Investments always have some degree of risk. Understand the risks before investing.
- Be sure your sales representative knows your financial objectives and risk tolerance.
- Find out more about your registered sales representative or broker/dealer by calling: National Association of Securities Dealers 1-800-289-9999.

Equal Credit Opportunity Act (ECOA)

Before applying for a loan:

The Equal Credit Opportunity Act or ECOA protects consumer rights throughout the loan process. Lenders cannot discourage you from applying for a loan based on certain characteristics. The ECOA promotes the availability of credit to all creditworthy applicants without regard to the factors (also called *prohibited bases*) listed below.

- Race
- Color
- Religion
- National origin
- Sex
- Marital status
- Age
- Receipt of public assistance income (the fact that all or part of the applicant's income is derived from a public assistance program)
- Exercise of rights under the Consumer Credit Protection Act (Example: You cannot be denied a loan because you have filed a complaint against the bank.)

During the loan application process:

ECOA restricts the lender from requesting certain information during the loan application process. In general, the lender may not ask:

- For information about a spouse or former spouse unless your spouse is applying with you. If you are applying for unsecured credit, the lender cannot ask about marital status. If you do not qualify on your own, lenders may require a cosigner or guarantor, but may not require that it be your spouse. If you are jointly applying or if the loan is secured, the lender may ask your marital status, but can only use the terms married, unmarried, and separated.
- For income derived from alimony or child support unless you want it considered as part of your income. The lender cannot discount or refuse to consider consistent part-time income, annuities, pensions, alimony, or child support payments.
- About birth control practices or intentions of having children. However, a lender may ask about the number and ages of your dependents.
- About whether you are male or female. Courtesy titles (Mr., Mrs., Miss, Ms.) can be requested, but these are optional.
- For your race, color, religion, or national origin.

Note: In most cases, lenders are prohibited from requesting the information above. However, for home loans, lenders are required by the government to collect some of the information (race, sex, marital status, and age).

Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA)

After you get your loan:

The Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) helps eliminate abusive debt collection practices. Under this law debt collectors cannot:

- Contact you at any unusual time or place.
- Contact you at work if you have informed them not to call you there.
- Use threat of violence or other criminal means to harm you or your property.
- Call you with the intent to annoy, abuse, or harass.
- Call you without identifying themselves.
- Use deceptive or misleading methods to collect debt.

If you feel the Fair Debt Collection Practices Act has been violated, contact the appropriate federal regulatory agency. These agencies are listed in this Take-Home Guide under *Resource List*.

Sample Complaint Letter

Your Name
Your Address
Your City, State Zip Code
Date

Name of Contact Person
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division, if you have no contact person
Street Address
City, State Zip Code

Dear (contact person):

RE: (account number, if applicable)

On (date), I bought a $150 item at (name of department store). I was reviewing my credit card statement and I noticed I was billed twice for the same item.

To resolve the problem, I would appreciate your crediting my account for $150. Enclosed is a copy of my receipt.

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and anticipate hearing from you before (set a time limit). Please contact me at the address above or by phone (home and office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)
cc: (reference to whom you are sending a copy of this letter, if anyone)

Resolving Complaints by Writing to the Regulators

If you have written a letter to the bank that does not produce desired results, you can write to the bank's regulator for assistance. Sometimes that means writing to the FDIC. Like the complaint letter on the last page, include the following information to help the regulators investigate your complaint:

1. State the problem briefly in a letter. Tell them what occurred and how you would like to see the matter resolved.
2. Include your full name, address, and daytime and evening telephone numbers with area codes.
3. Provide the complete name and address of the financial institution, along with the names of employees who have assisted you with your problem.
4. Include pertinent account information such as account numbers and the type of product you have (checking account, savings account, home equity loan, or home loan).
5. Include important dates, such as the date a transaction took place or the date you contacted the financial institution about your problem.
6. Send copies of documents that may help explain your problem. Keep original documents.
7. Sign and date your letter.

Predatory Loans

How to avoid predatory loans

- Pay your bills on time to ensure you have a good credit history. Make sure your credit history is accurate by reviewing your credit report every year.
- Be an informed consumer. Make sure to shop around for the best deal. If a lender is unwilling to give you the information you need to comparison shop, you probably don't want to do business with him or her.
- Be careful of lenders who tell you they don't care about your credit history or how much you earn. Many of these places charge higher interest and higher fees.
- Don't respond to advertisements that make lending sound cheap and easy.
- Be careful of home improvement contractors that promise to get you a loan.
- Most credit insurance is optional. Lenders cannot require you to purchase credit insurance from their company.
- There may be better alternatives to credit life insurance, such as a life insurance policy purchased separately.
- Ask friends, family, and credit counselors for advice before applying for a loan. Take someone along with you when you talk to a lender.
- Take your time before deciding on the best loan or lender. Don't let lenders pressure you into a decision before you are ready.
- Keep copies of what lenders give you.

What to do if you feel you are a victim of a predatory loan

If you think you are a victim of a predatory loan, contact an attorney.

Most communities have offices that provide free legal services to individuals with limited income. Look in the community services pages of your phone book or look in the white pages under "Legal Services of..." for the phone number of the local program.

The American Bar Association has a directory of pro bono programs (volunteer lawyer programs). The programs use local lawyers who have agreed to provide free legal services. The following link can help find a program in your area:

www.abanet.org/legalservices/probono/foreword.html

Losing your Wallet or Purse

What to do if your wallet is lost or stolen

If your wallet is lost or stolen, the Federal Trade Commission (FTC) suggests you:

- File a report with the police as soon as possible. Keep a copy of the report in case your bank or insurance company needs proof of the crime.
- Cancel your credit cards immediately. Get new cards with different numbers.
- Report missing cards to the major credit reporting agencies:

Equifax:	1-800-311-4769
TransUnion:	1-800-888-4213
Experian:	1-800-311-4769

- Report the loss to your bank. You might want to open new checking and savings accounts and stop payment on any lost checks.
- Contact the major check verification companies to request that they notify stores that use their databases not to accept these checks. You can also ask your bank to notify the check verification service with which it does business. Three of the check verification companies that accept reports of check fraud directly from consumers are:

TeleCheck:	1-800-710-9898
International Check Services:	1-800-631-9656
Equifax:	1-800-437-5120

- Get a new ATM card with a new number and password.

Identity Theft

How to minimize the risk of identity theft

Identity theft is when someone takes your personal information without your knowledge to commit fraud or theft. The following points are recommendations from the Federal Trade Commission to minimize the risk of identity theft.

- Before you reveal any personal information, find out how it will be used and whether it will be shared with others.
- Pay attention to your statements. If your bills don't arrive on time, contact your creditor. A missing credit card bill might mean that the identity thief has changed your billing address and is using your account.
- Guard your mail from thieves. Pick up your mail from your mailbox as soon as possible. Place outgoing mail in post office collection boxes.
- Do not give out personal information over the phone or through the mail unless you have initiated the contact and know with whom you are dealing. Thieves may pose as bankers, government officials, or others to get you to reveal your Social Security number or bank account number.
- Keep items with personal information safe. When you throw away receipts, credit card applications, and old checks or statements, make sure to shred them.
- When you make up your Personal Identification Number (PIN) for your credit, ATM, or debit card, don't use something a thief might guess, such as birth date, Social Security number, or phone number.
- Order a copy of your credit report every year. Catch mistakes and fraud before they ruin your personal finances.

What to do it you think your identity has been stolen

The Federal Trade Commission (FTC) recommends the following actions if you believe you are a victim of identity theft. You can also call the FTC's Identity Theft Hotline at 1-877-IDTHEFT (438-4338).

Take action immediately! Keep records of your conversations and all correspondence.

- Contact the fraud department of the three major credit reporting agencies. Tell them you are an identity theft victim. Ask them to place a "fraud alert" in your file. Ask for a copy of the credit report. They must give you a free copy of your report if it is inaccurate because of fraud.
- Contact your creditors about any accounts that have been changed or opened fraudulently. Ask to speak with someone in the security or fraud department.
- File a report with your local police. Get a copy of the police report, so you have proof of the crime.

For more information regarding identity theft, visit the following websites:

www.consumer.gov/idtheft/ (you can also call 1-877-IDTHEFT (438-4338))

www.fraud.org (you can also call 1-800-876-7060)

Resource List

Federal Regulatory Agencies	
If your complaint or question concerns a state-chartered bank that is not a member of the Federal Reserve System, contact: **Federal Deposit Insurance Corporation** Division of Compliance and Consumer Affairs 550 17th Street, NW Washington, DC 20429 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) 1-800-925-4618 (TDD) For local calls 202-736-0000 Email: **consumer@fdic.gov** Internet: **www.fdic.gov**	If your complaint or question concerns state banks that are members of the Federal Reserve System, contact: **Federal Reserve Board** Division of Consumer and Community Affairs-MS 803 20th and C Streets, NW Washington, DC 20551 202-452-3000 Internet: **www.bog.frb.fed.us**
If your questions or complaints concern a nationally-chartered bank (National or N.A. will be part of the name), contact: **Office of the Comptroller of the Currency** 1301 McKinney Street Suite 3710 Houston, TX 77010 1-800-613-6743 E-mail: **Customer.Assistance@occ.treas.gov** Internet: **www.occ.treas.gov**	If your complaint or question concerns a federal savings and loan (S&L) or federally-chartered savings banks (FSBs) contact: **Office of Thrift Supervision** Office of Consumer Programs 1700 G Street, NW Washington, DC 20552 1-800-842-6929 E-mail: **consumer.complaint@ots.treas.gov** Internet: **www.ots.treas.gov**
If your complaint or question concerns a federally-chartered credit union, contact: **National Credit Union Administration** 1775 Duke Street Alexandria, VA 22314-3428 703-518-6300 Internet: **www.ncua.gov**	For other questions and complaints, contact the Federal Trade Commission (FTC). The FTC cannot intervene in individual disputes, but the information you provide may indicate a pattern of possible law violations that require action. **Federal Trade Commission** Consumer Response Center 6th and Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20580 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) Email: **consumerline@ftc.gov** Internet: **www.ftc.gov**
For Fair Housing complaints, contact: **Department of Housing and Urban Development (HUD)** Office of Fair Housing and Equal Opportunity 451 Seventh Street, SW, Room 5100 Washington, DC 20410 1-800-669-9777 Internet: **www.hud.gov**	Complaints against all kinds of creditors can be referred to: **Department of Justice** Civil Rights Division 950 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20530 202-514-2151 Internet: **www/usdoj.gov/crt**

Other Resources

www.firstgov.gov
workers.gov
www.consumer.gov
These websites provide access to all online U.S. Federal Government resources.

www.pueblo.gsa.gov
1-800-688-9889
The **Federal Consumer Information Center (FCIC)** provides free online consumer information to help the public. The FCIC produces the Consumer Action Handbook, which is designed to help citizens find the best source for assistance with their consumer problems and questions.

www.ftc.gov/ftc/consumer.htm
1-877-382-4357
The **Federal Trade Commission (FTC)** publishes a variety of consumer education brochures.

www.federalreserve.gov/pubs/consumerhdbk/frs.htm
The **Federal Reserve Board** provides an electronic copy of the *Consumer Handbook to Credit Protection Laws*, Board of Governors of the Federal Reserve System, Washington, DC 20551, 13th Printing, December 1999.

consumerworld.org
Consumer World is a public service, which catalogs over 2000 consumer resources.

www.consumersunion.org
Consumers Union is a nonprofit organization that provides information on a variety of consumer issues.

www.nasdr.com
1-800-289-9999
The **National Association of Securities Dealers** provides information about registered securities brokers to help you decide whether to do business with them.

Acknowledgements

The FDIC thanks the following organizations for their help in developing and piloting the *Money Smart* curriculum:

- Naylor Road One-Stop Career Center, Washington, D.C.
- Government of the District of Columbia, Department of Employment Services
- Government of the District of Columbia, Department of Banking and Financial Institutions

Reference materials from the following sources were especially helpful in the development of the *Money Smart* program:

- *Consumer Action Handbook*, 2001, Federal Consumer Information Center, United States General Services Administration
- Fannie Mae
- Federal Trade Commission
- *Gateway to a Better Life – Making Every Dollar Count*, 1998, Cooperative Extension, University of California
- *Helping People in Your Community Understand Basic Financial Services*, Financial Services Education Coalition
- Internal Revenue Service
- *Saving Fitness A Guide to Your Money and Your Financial Future*, U.S. Department of Labor, Pension, and Welfare Benefits Administration
- Social Security Administration
- United States Department of Agriculture, Rural Development, Rural Housing Service
- United States Department of Housing and Urban Development
- United States Veterans Administration, Department of Veterans Affairs Home Loan Program

Course Evaluation – Keep It Safe

Instructor: _____ Date: _____

Thank you for your participation in this course. Your responses will help us improve the training for future participants. Please circle the number that shows how much you agree with each statement. Then answer the questions at the bottom of this form. If you have any questions, please feel free to ask your instructor.

	Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree
1. The course was interesting and kept my attention.	1	2	3	4
2. The examples in the course were clear and helpful.	1	2	3	4
3. The activities in the course helped me understand the information.	1	2	3	4
4. The slides were clear and easy to follow.	1	2	3	4
5. The take-home materials were easy to read and useful to me.	1	2	3	4
6. The instructor presented the information clearly and understandably.	1	2	3	4
7. The information/skill taught in the course is useful to me.	1	2	3	4
8. I am confident that I can use the information/skill on my own.	1	2	3	4
9. I am satisfied with what I learned from this course.	1	2	3	4

What was the most helpful part of this course?

What was the least helpful part of this course?

Would you recommend this course to others?

Any comments/suggestions?

What Do You Know – Keep it Safe

Instructor: _____ Date: _____

This form will allow you and the instructors to see what you know about your banking consumer rights and responsibilities both before and after the class. Read each statement below. Please circle the number that shows how much you agree with each statement.

	Before-the-Course				***After-the-Course***			
	Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree	Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree
1. I am familiar with the laws that protect my rights as a banking consumer.	1	2	3	4	1	2	3	4
2. I can identify ways to avoid scams.	1	2	3	4	1	2	3	4
3. I can identify ways to protect my identity.	1	2	3	4	1	2	3	4
4. I know how to resolve complaints regarding bank accounts.	1	2	3	4	1	2	3	4

Conozca sus Derechos

Money Smart

Para Promover: Conocimiento, Seguridad y Confianza

FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas

Conozca sus Derechos

Guía del Instructor

Money Smart

Para Promover: Conocimiento, Seguridad y Confianza

FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas

Índice

Información para el Instructor **1**

Antes de la Sesión 1
Materiales y Equipos 1
Pasos para el Instructor 1
Símbolos Gráficos 3

Conozca sus Derechos **4**

Introducción al Curso 6
¿Qué Sabe Usted? 8
Leyes Federales de Protección al Consumidor 9
Reglamentaciones sobre Depósitos 12
Productos de Inversión que no son de Depósito 17
Préstamos 20
Información Adicional sobre Préstamos 38
Fraudes Crediticios 41
Resumen del Curso 53
Evaluación al Finalizar el Curso 54

Hojas para repartir **55**

Información para el Instructor

Antes de la Sesión

A fin de presentar adecuadamente el curso *Conozca sus Derechos*:

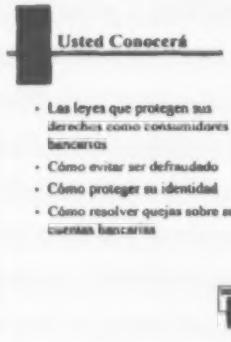
- Examine todos los materiales en esta Guía del Instructor y la Guía del Participante.
- Haga copias de la Guía del Participante.
- Copie las diapositivas en transparencias.
- Haga copias de la oferta de préstamo desleal de la sección de Notas
- Cuando corresponda, prepare ejemplos en láminas de papel.
- Identifique probables puntos problemáticos en los ejercicios, así como sugerencias para ayudar a los participantes.
- Seleccione y prepare anécdotas de experiencias del mundo real, que pueden utilizarse para ilustrar casos hipotéticos especiales, genere debates y mantenga el interés de los participantes.

Materiales y equipos

- Proyector de transparencias
- Transparencias de *Conozca sus Derechos*
- Láminas de papel y caballete
- Marcadores para láminas de papel y transparencias
- Carteles con nombres
- Lápices o lapiceras para cada participante
- Guías del Participante

Pasos para el Instructor

Se suministran instrucciones paso por paso para el instructor. El texto a continuación es un ejemplo de un paso para el instructor:

Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 2	Muestre la diapositiva 2 (Usted Conocerá). Revise los objetivos del curso.

En términos generales, estos pasos permiten al instructor formular preguntas, ofrecer explicaciones, mostrar diapositivas, entregar materiales y presentar ejercicios.

BEST COPY AVAILABLE

Símbolos Gráficos

Los símbolos gráficos indican al instructor preguntas para la discusión, ejercicios, transiciones y resúmenes; se introducen en el margen izquierdo:

Formule preguntas o conduzca una discusión.

Distribuya un folleto.

Informe sobre los ejercicios o registre los resultados de una sesión de intercambio de ideas.

Haga referencia al material de actividades.

Indique el comienzo de una actividad o ejercicio individual.

Indique el comienzo de una actividad o ejercicio de grupo.

Resuma una actividad o verifique que se haya comprendido.

Resuma el curso.

Transición al tema siguiente.

En la columna izquierda se han incluido copias pequeñas de las diapositivas.

Conozca sus Derechos

Tiempo

90 minutos

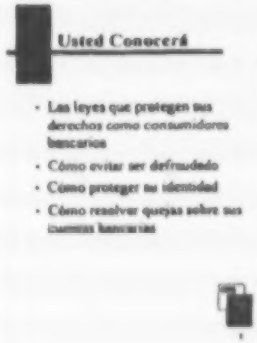
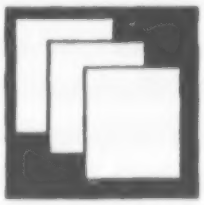
Objetivos

Al finalizar el presente curso, los participantes estarán familiarizados con sus derechos como consumidores bancarios. Para tal fin, los participantes podrán:

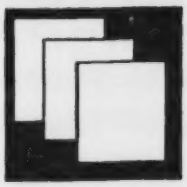
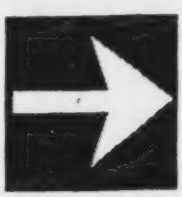
- Identificar las leyes que protegen sus derechos como consumidores bancarios
- Identificar maneras de evitar ser defraudado
- Identificar maneras de proteger su identidad
- Resolver quejas sobre sus cuentas bancarias

Introducción al Curso

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Antes de comenzar la clase, entregue los siguientes materiales a cada participante: • Guía del Participante • Cartel con el nombre • Lápiz o lapicera
 Diapositiva 1	Muestre la diapositiva 1 (Conozca sus Derechos). **"¡Bienvenidos al curso Conozca sus Derechos!"** Preséntese (por ejemplo, su nombre y su experiencia como instructor o banquero). Explique: **"Al tomar el curso Conozca sus Derechos, ustedes están dando un paso hacia la construcción de un futuro financiero mejor para ustedes y su familia. Conocer sus derechos y las leyes que protegen esos derechos pueden ayudarlos a proteger su dinero."** Explique: **"Este curso ofrece información general sobre leyes que protegen a consumidores. Pueden encontrar información adicional usando los recursos en su Guía del Participante."**

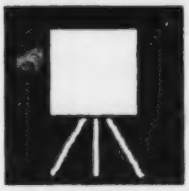
Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 2	Muestre la diapositiva 2 (Usted Conocerá). Explique: **"Al finalizar el curso, estarán familiarizados con sus derechos como consumidores bancarios. Conocerán:** • **Las leyes que protegen sus derechos como consumidores bancarios** • **Maneras para evitar ser defraudados** • **Maneras de proteger su identidad, y** • **Cómo resolver quejas sobre sus cuentas bancarias."**
	▸ Muestre a la clase la Guía del Participante. Explique: **"Cada uno de ustedes tiene una copia de la Guía del Participante, Conozca sus Derechos, que contiene aspectos destacados del curso. Utilizaremos esta guía a lo largo del curso. Llévenla al hogar y úsenla como referencia."**

¿Qué Sabe Usted?

Paso para el Instructor	Instrucciones
	▸ Explique: **"Saquen la última página de la Guía del Participante, el formulario ¿Qué Sabe Usted?."**
	Explique: **"El formulario ¿Qué Sabe Usted? les permite medir cuánto han aprendido en el curso."**
	Lea las instrucciones y guíe a los participantes en cada afirmación. Explique: **"Completen solamente la columna Antes del Curso. Completarán la otra columna al finalizar del curso."**
	Asigne suficiente tiempo para que los participantes completen el formulario ¿Qué Sabe Usted? (1-2 minutos) Haga que los participantes dejen estos formularios hasta el final del curso, cuando completarán la columna Después del Curso.
	Transición: **"Las agencias federales fiscalizadoras de bancos garantizan que las instituciones financieras cumplan las leyes para la protección del consumidor, el préstamo justo y los derechos civiles. Comencemos hablando sobre algunos aspectos destacados de las leyes federales para la protección de los consumidores."**

Leyes Federales de Protección al Consumidor

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Existen muchas leyes federales para proteger al consumidor. De hecho son demasiadas para cubrirlas en este curso. No obstante, sepan que las instituciones financieras deben seguir ciertos reglamentos."** Pregunte: **"¿Cuáles son estos reglamentos y cómo pueden beneficiarse ustedes?"** Dé un ejemplo: **"Este es un ejemplo de cómo una persona, María, se benefició al aprender sobre las leyes que protegen a los consumidores.** **María estaba pensando en abrir una cuenta bancaria. Como necesitaba girar muchos cheques por mes, María se entusiasmó cuando encontró un banco que ofrecía cuentas corrientes gratis.** **Después de que María recibió información sobre las leyes de protección al consumidor, se enteró que podía pedir información por escrito sobre esta cuenta corriente. María se dio cuenta que sólo podía girar tres cheques por mes y que se le cobraría por cada cheque adicional.** **María decidió comparar otras opciones de cuenta corriente que respondieran mejor a sus necesidades. Después de enterarse de los reglamentos de instituciones financieras, María tuvo más confianza en la información que podía recibir al buscar una cuenta bancaria."**

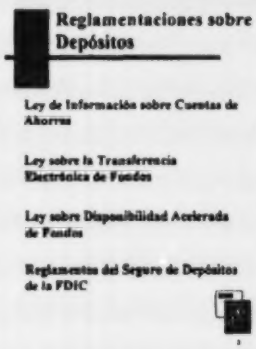
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Ahora mencionaremos algunos aspectos destacados que se tratarán en este curso. Traremos en mayor detalle estas leyes más adelante."** **Escriba las siguientes Leyes de Protección al Consumidor en una lámina de papel.** • **Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro** • **Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos** • **Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito** • **Ley de Veracidad sobre la Concesión de Préstamos**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro – Una institución financiera debe dar a conocer, las condiciones de las cuentas bancarias a los consumidores.** **Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos – Una institución financiera debe limitar la responsabilidad del consumidor si las tarjetas de cajero automático son pérdidas o robadas.** **Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito – Los prestamistas no pueden discriminar contra los consumidores, basándose en ciertas características, cuando los consumidores piden un préstamo.** **Ley de Veracidad sobre la Concesión de Préstamos – Los prestamistas deben comunicar a los consumidores cuánto les costará tomar prestado dinero. Esto permite a los consumidores comparar costos."**
	Pregunte: "¿Cuál de estas leyes federales de protección al consumidor utilizó María en nuestro ejemplo?" Respuesta: María utilizó la Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro.
	Transición: **"Las cuatro leyes que acabamos de cubrir son un ejemplo de las leyes aprobadas para proteger los derechos bancarios del consumidor. Ahora hablaremos sobre leyes que protegen a los consumidores cuando abren una cuenta de depósito."**

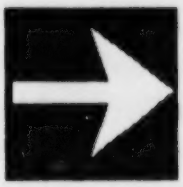
Reglamentaciones sobre Depósitos

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"La Ley sobre Cuentas de Ahorros permite a los consumidores tomar decisiones informadas sobre cuentas bancarias antes de abrir una cuenta de depósito.** **Como resultado de esta ley, los bancos deben suministrar información sobre cuentas a los consumidores que la soliciten. La información necesita ser clara y por escrito, de manera que los consumidores puedan conservar la información suministrada. Esto permite a los consumidores comparar cuál es la mejor cuenta para ellos."**
	Pregunte: **"Al buscar una cuenta bancaria, ¿cuáles son las preguntas que deben formular sobre estas cuentas?"**
	Haga que los participantes informen sobre las preguntas que formularían. Escriba sus respuestas en la lámina de papel. Explique: **"Parte de la información que deben revelar los bancos incluye información sobre tasas de interés, requisitos sobre saldos, e información sobre tarifas."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Si un consumidor llama por teléfono a un banco para solicitar información sobre tasas de interés para cuentas de depósito, el banco debe darle además el rendimiento porcentual anual, o APY. Un APY es una tasa porcentual que refleja los efectos de la capitalización.** **El APY (por sus siglas en inglés), debe utilizarse cuando se hacen comparaciones de tasas entre diferentes cuentas bancarias."**

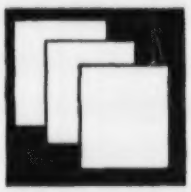
Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 3	Muestre la diapositiva 3 (Reglamentaciones sobre Depósitos). Explique: **"Estas son varias de las leyes que los protegen cuando usan una cuenta de depósito.** **<u>Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro</u> – La Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro establece que los bancos envíen a los consumidores estados de cuenta periódicos.** **<u>Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos</u> – La Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos, o EFTA, establece derechos, obligaciones y responsabilidades de clientes que utilizan servicios de transferencia electrónica de fondos y los bancos que ofrecen estos servicios.** EFTA (por sus siglas en inglés) está diseñada para proteger a quienes utilizan transferencias electrónicas de fondos, como transacciones de cajero automático, tarjeta de débito, teléfono o por computadora. **<u>Ley sobre Disponibilidad Acelerada de Fondos</u> La Ley sobre Disponibilidad Acelerada de Fondos limita el tiempo que un banco puede retener un cheque depositado en su cuenta corriente. Para información sobre cuándo su dinero estará disponible, consulte a su banco.** **<u>Reglamentos del Seguro de Depósito de la FDIC</u> – El seguro de la FDIC protege el dinero de cada depositante en el caso de que el banco quiebre. La FDIC no asegura productos de inversión que no son de depósito, como acciones, bonos, fondos común de inversión y anualidades."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Si tienen alguna pregunta o problema con su cuenta de depósito, escriban una carta a su institución financiera. Si no reciben una respuesta, comuníquense con la agencia fiscalizadora de su banco. En la página 16 de la Guía del Participante se incluyen las agencias fiscalizadoras."**
	Explique: **"Voy a describir dos situaciones. Elijan la ley que protege al cliente bancario del ejemplo."** Situación 1: **"Juan deposita su cheque de sueldo en su cuenta corriente. Luego intenta retirar dinero del cajero automático y descubre que el dinero que acaba de depositar no está disponible. Juan llama al banco y descubre que el cheque ha sido retenido."**
	Pregunte: **"¿Qué ley establece que el banco debe notificar que su cheque ha sido retenido?"** Respuesta: Ley sobre Disponibilidad Acelerada de Fondos
	Situación 2: **"Teresa ha estado utilizando su tarjeta de débito para pagar los alimentos. Un día mientras hacía las compras, no pudo encontrar su tarjeta de débito. Teresa llamó rápidamente a su banco."**
	Pregunte: **"¿Qué ley establece sus derechos y obligaciones cuando utiliza su tarjeta de débito?"** Respuesta: Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Acabamos de hablar sobre las leyes que protegen a los consumidores cuando abren y usan una cuenta de depósito. Ahora, veamos cómo proteger sus inversiones cuando utilizan productos de inversión que no son de depósito."**

Productos de Inversión que no son de Depósito

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Algunos bancos venden productos de inversión que no son de depósito, como por ejemplo fondos mutualistas de inversión, anualidades, acciones y bonos). Estos productos no están asegurados por la FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation).** **Cuando los depósitos están asegurados por la FDIC, la FDIC pagará hasta $100,000 si el banco tiene quiebra. A continuación tenemos un ejemplo de un depósito garantizado por la FDIC en comparación con un producto de inversión que no es de depósito no asegurado por la FDIC."** Ejemplo: **"Roberto tenía un certificado de depósito, o CD, por $10,000. Michelle compró un fondo común de inversión por $10,000 en el mismo banco. El banco quebró. La FDIC garantizará que Roberto obtenga sus $10,000 de vuelta.** **El seguro de la FDIC no cubre el fondo mutualista de Michelle. Sin embargo, la Security Investor Protection Corporation,o SIPC por sus siglas en inglés, ofrece protecciones importantes contra ciertas pérdidas si un corredor miembro o agente quiebra financieramente y no puede cumplir sus obligaciones. Recuerden, ni la FDIC ni la SIPC los protegerán del alza o baja en el valor del mercado de su inversión."**

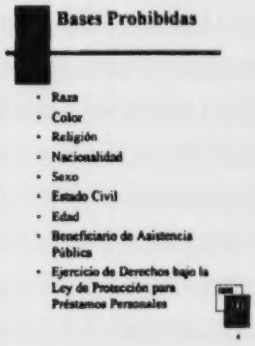
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: "Pasen a la sección *Productos de Inversión que no son de Depósito* en la página 4 de su Guía del Participante." Explique: **"Dado que los productos de inversión que no son de depósito no están asegurados por la FDIC, recuerden estas sugerencias:** • **Antes de invertir en productos que no son de depósito, recuerden que deben tener suficientes ahorros para emergencias. Muchos expertos financieros sugieren tener entre 2 y 6 meses de gastos en ahorros u otra cuenta fácilmente accesible.** • **Nunca inviertan en un producto que no entienden.** • **Asegúrense de tener suficiente información antes de invertir. Asegúrense de leer la información cuidadosamente y entender si el producto está asegurado por la FDIC. Hagan preguntas hasta que estén satisfechos.** • **Las inversiones siempre tienen cierto grado de riesgo. Entiendan los riesgos antes de invertir.** • **Asegúrense de que su representante de ventas conozca sus objetivos financieros y tolerancia de riesgo."** Explique: "Para obtener más información sobre su representante de ventas certificado, corredor o agente, llame a la National Association of Securities Dealers al número que aparece en su guía."

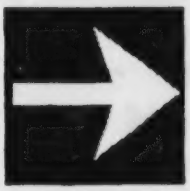
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Acabamos de hablar sobre productos de inversión que no son de depósito y sugerencias para protegerse al considerar invertir en estos fondos. Ahora estudiaremos leyes sobre préstamos y cómo estas leyes protegen sus derechos durante todo el proceso del préstamo."**

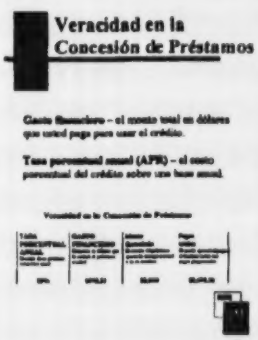
Préstamos

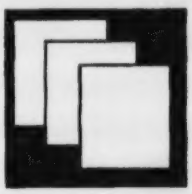
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Existe una ley que protege los derechos del consumidor durante todo el proceso del préstamo. Esta es la Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito, o ECOA (por sus siglas en inglés). Como resultado de esta ley, los prestamistas no pueden desalentarlo a que usted solicite un préstamo basándose en ciertas características.** **ECOA promueve la disponibilidad de préstamo para todos los solicitantes solventes sin consideración de ciertos factores. Estos factores se denominan bases prohibidas. Consideremos un ejemplo: Angela desea solicitar un préstamo. Tiene 43 años, es divorciada, tiene dos hijos y trabaja a tiempo parcial."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"¿Cuáles creen que son algunas características o bases prohibidas que los prestamistas no pueden usar para desalentar a Angela para que no pida el préstamo?"** Tome nota de las respuestas de los participantes en una lámina de papel. Pregunte: **"¿Qué otras bases prohibidas se les ocurren que tal vez no correspondan al caso de Angela?"** Tome nota de las respuestas de los participantes en una lámina de papel.

Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 4	Muestre la diapositiva 4 (Bases Prohibidas). Si los participantes no enumeraron todas las siguientes bases prohibidas, entonces ofrezca las respuestas faltantes. • Raza • Color • Religión • Nacionalidad • Sexo • Estado civil • Edad • Beneficiario de pagos de asistencia pública (los ingresos totales o parciales del participante derivan de un programa de asistencia pública) • Ejercicio de derechos bajo la Ley de Protección para Préstamos Personales (Ejemplo: No se le puede negar un préstamo porque usted ha presentado una reclamación contra el banco.) Explique: **"Las bases prohibidas aparecen en la página 5 de su Guía del Participante."**
	Explique: **"Discriminación significa tratar a alguien de manera diferente que a otras personas. No todas las formas de discriminación son ilegales. Los prestamistas no tienen que dar préstamos a todo el mundo. Por ejemplo, un prestamista puede negar su solicitud de préstamo si usted no tiene suficientes ingresos para pagar el préstamo, si vive en otro país o si no tiene la edad suficiente para firmar legalmente un contrato."**

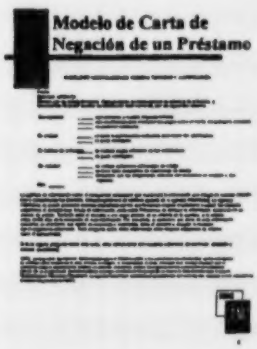
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Volvamos a Angela. Angela ahora va a revisar el proceso de solicitud de préstamo. Hay varias leyes que Angela debe tener en cuenta cuando solicita un préstamo.** **Una de estas es la Ley de Veracidad sobre la Concesión de Préstamos. Los prestamistas deben decir a los consumidores cuánto les costará tomar fondos prestados. Esto permite a los consumidores comparar costos."**
	Explique: **"Los consumidores deben poder comparar precios para obtener el mejor préstamo. La Ley de Veracidad sobre la Concesión de Préstamos, o TILA, facilita la adquisición de préstamos para los consumidores.** **TILA (por sus siglas en inglés), establece que los acreedores deben suministrar información básica sobre el costo de tomar un préstamo. Los costos de los créditos varían según el prestamista, de manera que la información escrita puede ayudarlo a obtener la mejor opción."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 5	Muestre la diapositiva 5: (Veracidad sobre la Concesión de Préstamos). Explique: **"Dos de las condiciones más importantes para comparar son el *cargo financiero* y la *tasa porcentual anual, o APR.*** **El *gasto financiero* es el monto total en dólares que ustedes pagan para usar el crédito. Incluye costos, como intereses y tarifas por servicio.** **La *APR* (por sus siglas en inglés) es el costo de su préstamo como porcentaje anual. La APR refleja los costos de intereses y cargos del préstamo. Cuando considere diferentes préstamos, debe comparar las APR."** Muestre el ejemplo de Veracidad sobre la Concesión de Préstamos en la diapositiva. Explique: **"En la Veracidad sobre la Concesión de Préstamos, se destacarán la APR y el gasto financiero. En este ejemplo, ustedes están tomando prestado $5,000. La APR es 12% y el gasto financiero es $675.31. Los pagos totales alcanzan $5,675.31. Ustedes determinan los pagos totales al sumar el monto financiado - $5,000 - y el gasto financiero - $675.31."**

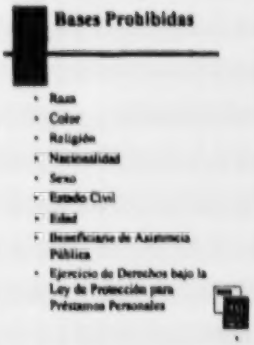
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Ahora Angela sabe cómo comparar costos de préstamos mediante la comparación de APR, según se establece en la TILA. Otra ley que continúa protegiéndola durante el proceso de solicitud es ECOA.** **ECOA (por sus siglas en inglés) impide que el prestamista solicite cierta información."**
	Explique: **"Volvamos a la página 6 en su guía. En general, el prestamista no puede pedir:** **Información sobre un cónyuge o ex-cónyuge a menos que el cónyuge se incluya en la solicitud con usted. Si está solicitando un préstamo no asegurado, el prestamista no puede solicitar información sobre su estado civil.** **Si no reúne las condiciones por su propia cuenta, los prestamistas pueden pedirle que una persona firme con usted o garante, pero no pueden solicitar que sea su cónyuge. Si usted está pidiendo un préstamo de manera conjunta o si el préstamo es asegurado, el prestamista puede solicitar información sobre su estado civil, pero solo puede utilizar los términos casado, soltero y separado."** **Nota para el instructor:** Si el solicitante reside en un estado con comunidad de bienes, el prestamista puede solicitar información sobre el cónyuge del solicitante. Arizona, California, Idaho, Louisiana, Nevada, Nuevo México, Texas, Washington y Wisconsin son estados con comunidad de bienes.

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"ECOA también impide que el prestamista pregunte:** **Sobre ingresos derivados de pensión alimenticia para menores o manutención a menos que usted quiera que se considere parte de sus ingresos. El prestamista no puede descontar o rehusarse a considerar ingresos compatibles de trabajo a tiempo parcial, anualidades, pensiones, manutención o pensión alimenticia para menores.** **Un prestamista no puede preguntar sobre prácticas para el control de la natalidad o intenciones de tener hijos. No obstante, un prestamista puede preguntar sobre el número y la edad de sus dependientes.** **Un prestamista no puede preguntar si usted es hombre o mujer. Títulos de cortesía, como Sr., Sra., Srta., pueden solicitarse, pero no es obligación suministrarlos.** **Finalmente, un prestamista no puede preguntar sobre su raza, color, religión o nacionalidad."**

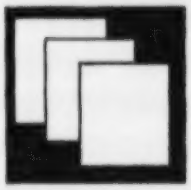
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Sin embargo, hay algunas excepciones. En particular, el gobierno require que los prestamistas obtengan alguna información para préstamos para la vivienda.** **Sobre préstamos para la vivienda, el gobierno solicita a los prestamistas que pidan información sobre raza, sexo, estado civil y edad. Si bien pueden pedir esta información, no pueden utilizarla como un factor para decidir sobre la concesión del préstamo."**

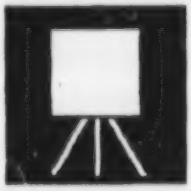
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Hemos hablado sobre leyes que protegen sus derechos antes y durante el proceso de solicitud de préstamo. Ahora trataremos lo que sucede si se rechaza un préstamo; luego veremos sus derechos después de haber aceptado el préstamo."**
 Diapositiva 6	Muestre la diapositiva 6 (Modelo de Carta de Negación de un Préstamo). Explique: **"Consideremos nuevamente nuestro ejemplo de Angela que estaba solicitando un préstamo. Angela solicitó un préstamo, pero se le negó. Recibió una carta similar a la que se muestra en esta diapositiva.** **El prestamista debe notificarles por escrito, si se aprobó o rechazó la solicitud, dentro de 30 días de completada la solicitud. Esta notificación se establece en ECOA."** Explique y muestre en esta diapositiva lo siguiente: **"La notificación contendrá:** • **El nombre y la dirección del acreedor** • **El nombre y la dirección de la organización federal adónde escribir si cree que ha sufrido discriminación, y** • **Una explicación de las razones específicas para el rechazo o una notificación que usted puede solicitar las razones específicas por las que le fue rechazado el préstamo."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Si se les niega el préstamo por información en su informe sobre crédito, deben recibir notificación del prestamista. Esta notificación se establece en la Ley de Información Justa sobre Préstamos, o FCRA. La notificación está acompañada generalmente por la notificación de negación. La notificación de FCRA debe incluir:** • **El nombre, la dirección y el número de teléfono de la organización de información sobre el consumidor que suministró el informe al prestamista.** • **Una declaración que establezca que la organización de información sobre el consumidor no tomó la decisión de rechazar la solicitud.** • **Una notificación de su derecho a obtener una copia gratuita de su informe sobre crédito dentro de 60 días de haber recibido la notificación.** • **Una notificación de su derecho a disputar la información en su informe sobre crédito."** Explique: "El curso Su Crédito y Usted cubre informes sobre crédito y cómo corregir información incorrecta."

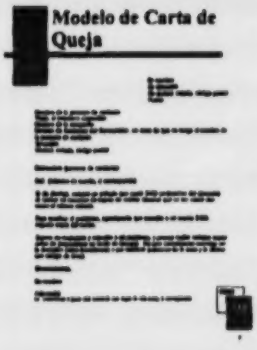
Paso para el Instructor	Instrucciones
   Diapositiva 4	Pregunte: **"¿Qué deben hacer si consideran que se les ha negado un préstamo sobre bases prohibidas?"** Discuta las respuestas. Pregunte: **"¿Recuerdan qué son las bases prohibidas?"** Muestre la diapositiva 4 (Bases Prohibidas) Respuesta: Raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad, beneficiario de ingresos de asistencia pública, ejercicio de derechos bajo la Ley de Protección al Consumidor.
	Pregunte: **"¿Qué medidas pueden tomar si consideran que se les ha negado un préstamo sobre una base prohibida?"** Respuesta: • Mandar una queja por escrito al acreedor y conservar una copia. El prestamista puede encontrar un error y revertir la decisión. • Informar sobre violaciones presuntas a la organización pertinente del gobierno. El nombre y la dirección de la organización se incluirán en su notificación de negación. Explique: **"Consulte la Lista de Recursos en la página 16 de su Guía del Participante para obtener información adicional sobre organizaciones del gobierno."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"En nuestro ejemplo, Angela considera que se le ha negado el préstamo porque es mujer. Escribió una queja al acreedor y denunció la presunta violación a la organización pertinente del gobierno. La institución investigó su reclamación y determinó que no consideraron sus ingresos de asistencia pública. Se revirtió la decisión y Angela ahora tiene el préstamo."**
	Explique: **"También hay leyes que protegen sus derechos después de obtener un préstamo. La primera ley que trataremos es la Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas, o FDCPA. Pasen a la página 8 de su Guía del Participante para seguir la explicación."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"La Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA por sus siglas en inglés) ayuda a eliminar prácticas abusivas en el cobro de deudas por parte de cobradores contratados por el acreedor.** **Como resultado de la FDCPA:** • **Los cobradores de deudas no pueden ponerse en contacto con ustedes en un momento o lugar inusual.** • **No pueden comunicarse con ustedes en el trabajo si les han dicho que no los llamen allí.** • **No pueden utilizar amenaza de fuerza u otros medios criminales para ocasionar daño a ustedes o a su propiedad.** • **No pueden llamarlos con la intención de molestarlos, abusar u hostigarlos.** • **No pueden comunicarse con ustedes sin identificarse.** • **No pueden utilizar métodos que inducen a error o confusión para cobrar deudas."** Explique: **"Si consideran que se ha violado la Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (Fair Credit Billing Act), comuníquense con la organización federal fiscalizadora correspondiente. Consulten la sección Lista de Recursos en la Guía del Participante para más información sobre organizaciones fiscalizadoras."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"La siguiente ley, la Ley de Cobranza Justa de Préstamos (Fair Credit Billing Act), establece que los acreedores acrediten inmediatamente pagos y corrijan errores en la facturación para cuentas corrientes, como tarjetas de créditos. También les permite a ustedes retener pagos por bienes defectuosos. La Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos y la Ley de Información sobre Cuentas de Ahorro también tienen métodos para corregir errores en la facturación."**
	Pregunte: **"¿Cuáles son algunos ejemplos de errores en la facturación?"** Escriba las respuestas en una lámina de papel: Ejemplos de errores en la facturación incluyen: • Una factura por algo que ustedes no compraron • Un cargo diferente al precio real de la compra • Un error en la matemática (la suma del total no es correcta o se cometió un error en el interés sumado.)

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Si ustedes consideran que se cometió un error en su facturación, deben:** • **Dentro de 60 días de recibir la factura incorrecta, notificar a su acreedor por escrito y conservar una copia. Siempre deben incluir su nombre, número de cuenta y lo que consideran es el error."** Explique: **"El prestamista debe acusar recibo de su carta por escrito dentro de los 30 días. Dentro de 90 días, el prestamista debe corregir el problema o explicar porqué cree que la factura es correcta."**
	Explique: **"El mes pasado, Angela se dio cuenta que se le cobró dos veces una compra de $150 en un almacén. Decidió presentar una queja (reclamación) por escrito ante la compañía de su tarjeta de crédito. El conocer las leyes que protegen al consumidor, hizo que Angela tuviera más confianza sobre cómo resolver estos problemas."**

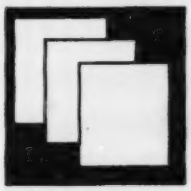
Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 7	Muestre la diapositiva 7 (Modelo de Carta de Queja) Explique: **"Pasen al Modelo de Carta de Queja en la página 9 de la Guía del Participante. Se trata de un modelo de una carta de queja que se escribiría para el problema que se acaba de discutir sobre Angela. Angela explica en esta carta que se le cobró dos veces por el mismo artículo."** **Nota para el Instructor:** En la carta indique dónde Angela incluyó su nombre, número de cuenta, y lo que ella considera fue el error. Explique: **"En esta carta Angela también incluyó cómo y cuándo esperaba que se resolviera el problema y cómo podían comunicarse con ella."**
	Pregunte: **"Si la carta no produce los resultados deseados, ¿cómo realizaría Angela el seguimiento?"** Respuesta: Escribiría la agencia reguladora de la compañía de su tarjeta de crédito.

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Pasen a la página 10 de la Guía del Participante, Solución de Quejas mediante Cartas a Agencias Reguladoras. Cuando ustedes escriben a los fiscalizadores o cualquier otra organización, ayuden a la organización a investigar su reclamación tan pronto como fuera posible explicando el problema brevemente.** • **Expliquen lo que ocurrió y cómo les gustaría que se resuelva la cuestión.** • **Incluyan su nombre completo, dirección y números de teléfono en horas comerciales y fuera de horas comerciales con códigos de área.** • **Suministre el nombre completo y la dirección de la institución financiera, conjuntamente con los nombres de los empleados que lo han asistido con su problema.** • **También necesitarán incluir información de cuenta pertinente como números de cuentas y el tipo del producto que tiene, como por ejemplo cuenta corriente, cuenta de ahorro, préstamo sobre el valor neto de una vivienda o préstamo para vivienda.** • **Incluyan fechas importantes, como la fecha en que realizó una transacción o la fecha en que se comunicó con la institución financiera en relación con el problema.** • **Envíen copias de documentos que pueden ayudar a explicar su problema. Conserve documentos originales.** • **Asegúrense de firmar y colocar la fecha a su carta."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Transición: **"Hemos cubierto los derechos del consumidor durante el proceso del préstamo. Ahora cubriremos información adicional sobre préstamos."**

125

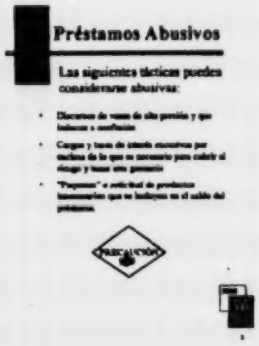
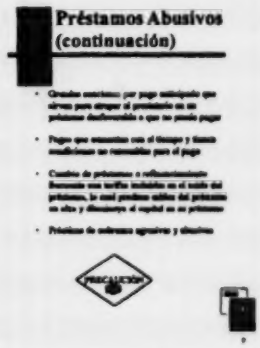
Información Adicional sobre Préstamos

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Si ustedes obtienen un préstamo para la vivienda o están considerando arrendar -- como arrendar un automóvil -- hay otras leyes sobre las que tienen que saber."**
	Indique: **"Pasen a la página 3 de su Guía del Participante.** **Este ejercicio les brindará la oportunidad de usar la Guía del Participante. Describiré situaciones y me dirán la ley que se aplica."**
	Pregunte: **"Están solicitando un préstamo para la vivienda. ¿Qué ley establece que los prestamistas les brinden información sobre los costos de la liquidación precisos y oportunos?"** Respuesta: Ley sobre Procedimientos para la Liquidación de Bienes Inmuebles (RESPA, por sus siglas en inglés).
	Pregunte: **"¿Qué ley le da a los consumidores el derecho a cancelar ciertos tipos de préstamos para la vivienda en el lapso de tres días?"** Respuesta: Ley de Veracidad sobre Concesión de Préstamos (TILA por sus siglas en inglés).

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"Están pensando en arrendar un automóvil y desean comparar los contratos de alquiler de varias compañías. ¿Qué ley establece que se debe presentar la información necesaria, de manera que los consumidores puedan comparar los costos y los plazos de un contrato de alquiler con otro?"** Respuesta: Ley sobre Arrendamientos para el Consumidor (CLA, por sus siglas en inglés).
	Pregunte: **"¿Qué ley establece que los prestamistas deben pedir información sobre la raza, el sexo, el estado civil y la edad del solicitante de manera que el gobierno pueda vigilar instancias de discriminación? Esta ley establece también que el prestamista suministre a los solicitantes una copia de la valoración, la cual es una estimación del valor de su vivienda."** Respuesta: Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito (ECOA por sus siglas en inglés).
	Pregunte: **"¿Qué ley prohibe la discriminación basada en la raza, el color, la religión, el sexo, la nacionalidad, la situación familiar o incapacidad en transacciones relacionadas con la vivienda?"** Respuesta: Ley sobre Igualdad de Oportunidades en Vivienda (FHA por sus siglas en inglés).

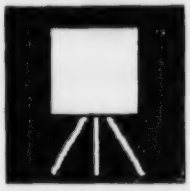
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"¿Qué significan estas leyes para ustedes?"** Guíe una breve discusión y verifique si han entendido el material que se ha presentado.
	Transición: **"Acabamos de identificar leyes adicionales que pueden ayudarlos a 'mantener la seguridad' en cuanto a préstamos para la vivienda y arrendamiento. Ahora vamos a discutir fraudes crediticios."**

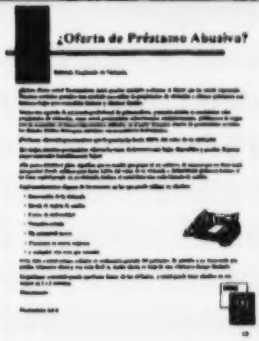
Fraudes Crediticios

Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 8  Diapositiva 9	Muestre las diapositivas 8 y 9 (Préstamos Abusivos). Explique: **"Tal vez hayan escuchado sobre préstamos abusivos en las noticias."** Lea la lista en las diapositivas. Lea: "A continuación les mencionaremos tácticas que pueden considerarse abusivas: • **Discursos de venta que los presionan y confunden** • **Tarifas y tasas de interés excesivas por encima de lo que es necesario para cubrir el riesgo y tener una ganancia** • **"Paquetes" o solicitud de productos innecesarios que se incluyen en el saldo del préstamo** • **Grandes penalidades por pago anticipado que pretenden atrapar al prestatario en un préstamo desfavorable o que no puede pagar** • **Pagos que aumentan con el tiempo y tienen condiciones no razonables para el pago** • **Cambio de préstamos o refinanciamiento frecuente con gastos incluidos en el saldo del préstamo, lo cual produce saldos del préstamo más elevados y disminuye el capital en su préstamo, y** • **Prácticas de cobranza agresivas y abusivas."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Los préstamos abusivos se presentan de diferentes maneras. Las prácticas abusivas pueden ocurrir en la hipoteca, el valor neto de la vivienda, la tarjetas de crédito, préstamos para automóviles y mercados de préstamos del día de cobro del sueldo.** **La mayoría de las prácticas abusivas ocurren en préstamos sobre el valor neto de la vivienda y de refinanciación. Los préstamos abusivos generalmente ocurren en barrios de bajos ingresos, especialmente aquellos con un número alto de personas de edad avanzada o propietarios de viviendas miembros de minorías. La mayoría de los problemas se presentan con instituciones financieras que no están fiscalizadas a nivel federal, como compañías de financiación.** **Los préstamos abusivos, especialmente para refinanciación y valor neto de una vivienda, a menudo afectan el mercado secundario dado que estos prestatarios tal vez tengan menos opciones para obtener préstamos y a menudo son menos sofisticados desde el punto de vista financiero."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"¿Alguien puede explicar que son los préstamos en el mercado secundario?"** Respuesta: El préstamo en el mercado secundario es generalmente definido como la extensión de préstamos a prestatarios que tienen un riesgo más alto de incumplimiento que clientes de préstamos tradicionales o de bancos de primera línea. Explique: **"Los prestatarios del mercado secundario ofrecen préstamos a prestatarios con problemas en su historial de crédito. No obstante, los prestamistas del mercado secundario cobran tasas de interés y cargos del préstamo más altos para compensar los costos más altos en relación con los préstamos a prestamistas con problemas en su historial de crédito.** **Los préstamos en el mercado secundario pueden ser beneficiosos si se llevan a cabo de manera justa, razonable y legal. Pueden atender una población tradicionalmente subatendida. Si el prestatario necesita dinero, ha tenido problemas de crédito anteriormente o tiene en la actualidad una deuda muy profunda, un préstamo del mercado secundario tal vez sea la única alternativa disponible.** **La mayoría de los préstamos abusivos se extienden a prestatarios del mercado secundario, pero no todos los préstamos del mercado secundario son desleales."**

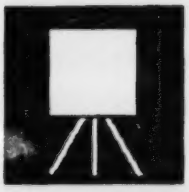
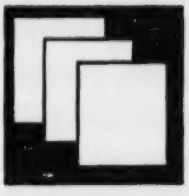
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"¿Cómo pueden evitar préstamos abusivos?"** Revise las respuestas en la lámina de papel. Explique: **"Consulten la sección Préstamos Abusivos en la página 11 de la Guía del Participante para obtener información adicional sobre préstamos abusivos."** Revise algunas de las sugerencias de la Guía del Participante que no fueron mencionadas por los participantes. • Pague sus facturas a tiempo para asegurarse un buen historial de crédito. Examine su historia de crédito todos los años para asegurarse que sea precisa. • Sea un consumidor informado. Asegúrese de comparar opciones para obtener lo mejor. Si un prestamista no desea suministrarle la información que usted necesita para decidir sobre la base de la comparación, es conveniente que no realice una transacción con dicha persona. • Tenga cuidado con los prestamistas que le dicen que no les importa su historia de crédito o cuánto gana. Muchos de estos prestamistas cobran intereses más altos y tarifas más altas. • No responda a publicidades en las que parece que obtener un préstamo es barato y fácil. • Tenga cuidado con los contratistas para renovaciones de viviendas que prometen conseguirle un préstamo. • La mayor parte del seguro de crédito es opcional. Los prestamistas no pueden solicitarle que asegure el préstamo con su compañía. • Tal vez existan mejores alternativas al seguro de vida para préstamos, como póliza de seguro de vida comprada por separado.

Paso para el Instructor	Instrucciones
 Diapositiva 10 	• Pida consejos a amigos, familia y asesores sobre préstamos antes de solicitar un préstamo. Pida que alguien lo acompañe cuando hable con un prestamista • Tómese su tiempo antes de decidir sobre el mejor préstamo o prestamista. No permita que los prestamistas lo presionen a tomar una decisión antes de que esté preparado para hacerlo. • Tome notas y conserve copias de lo que los prestamistas le entregan. Muestre la diapositiva 10 (¿Oferta de Préstamo Abusivo?) Distribuya la carta (¿Oferta de Préstamo Abusivo?) a los participantes.
	Lea la carta en la diapositiva. Pregunte: **"¿Cuál es el problema con esta oferta?"**

BEST COPY AVAILABLE

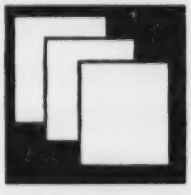
Paso para el Instructor	Instrucciones
	Respuesta: Si los participantes no ofrecen las siguientes respuestas, indique las siguientes áreas de preocupación en la diapositiva y suministre estas explicaciones. • 125% del valor de su vivienda: Puede ser peligroso tomar dinero prestado por más del valor de su vivienda. Si dejan de hacer los pagos, pueden perder su casa y aun deber dinero. • Pagos mensuales increíblemente bajos: No hay divulgación de información sobre la manera en que el prestamista propone calcular los pagos mensuales. Existe la posibilidad que el prestamista le haga pagar solo interés y no el principal, de manera que usted nunca cancelará el préstamo. • Sin gastos iniciales: Tenga cuidado con los préstamos que prometen no cobrar gastos iniciales. Esto no quiere decir que no hay gastos. Muchas veces, se agregan gastos de alto costo al costo del préstamo y usted pagará interés sobre esos gastos del préstamo. Esto puede ser muy costoso. Por ejemplo, si un cargo del préstamo de $5,000 se agrega al monto que usted toma prestado, está pagando $5,000 más el interés sobre los $5,000 durante la vigencia del préstamo. • Incluso si usted tiene un historial de crédito desfavorable: Tenga cuidado con los prestamistas que le prometen préstamos si usted tiene un historial de crédito desfavorable. Si este fuera su caso, probablemente pague tasas de interés más altas y tarifas por tramitación de solicitud más costosas. Todos los prestamistas tienen en cuenta su historial de crédito. Se tiene información que algunos prestamistas desleales dirigen préstamos para la vivienda de alto costo a propietarios de viviendas de bajos ingresos. Los prestamistas abusivos realizan préstamos con conocimiento a propietarios de viviendas que no pueden realizar los pagos mensuales. Prefieren realizar la ejecución hipotecaria de la casa y tomar el valor líquido de la propiedad formado.

Paso para el Instructor	Instrucciones
	• Es gratuito y no tiene nada que perder: Si parece demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es. Incluso si la evaluación inicial del préstamo es gratuita, hay otras maneras en que los prestamistas desleales tomarán su dinero. Tal vez haya cargos escondidos. Actúe ahora, se trata de una oferta por tiempo limitado: Tenga cuidado con las "ofertas por tiempo limitado". Muchos prestamistas abusivos intentan presionarlo para que actúe rápidamente, incluso si no se siente cómodo con las condiciones del préstamo. Explique: **"Si creen que son víctimas de un préstamo abusivo, comuníquense con un abogado. La mayoría de las comunidades tienen oficinas legales que ofrecen servicios legales gratuitos a personas con ingresos limitados. Consulten las páginas de servicios a la comunidad de la guía telefónica o las páginas blancas bajo "Servicios legales de ..." para obtener el número telefónico del programa local.** **El Colegio de Abogados de los Estados Unidos tiene un directorio de programas gratuitos, o programas de abogados voluntarios. Los programas utilizan abogados locales que han aceptado prestar servicios legales sin costo alguno. En la página 10-1 de la Guía del Participante se incluye un enlace de Internet que puede ayudarlo a encontrar un programa en su zona."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
 	Pregunte: **"¿Qué harían si les roban su billetera o cartera?"** Respuesta: Haga que los participantes digan las respuestas en voz alta y escríbalas en la lámina de papel. Cubra todo punto no mencionado. Explique: "Pasen a la sección Pérdida de Billetera o Cartera en la página 10 de la Guía del Participante. Además de lo que ustedes recomendaron, la Federal Trade Commission (FTC por sus siglas en inglés), sugiere: • **Hagan una denuncia policial cuanto antes. Mantengan una copia del informe en caso de que el banco o la compañía de seguros necesite prueba del delito.** • **Cancelen sus tarjetas de crédito de manera inmediata. Obtengan tarjetas nuevas con números diferentes.** • **Denuncien tarjetas perdidas a las principales agencias de informe sobre crédito, Equifax, TransUnion y Experian. Los números de teléfonos se enumeran en la página 10.** • **Informen sobre la pérdida a su banco. Tal vez sea conveniente que abran cuentas corrientes y de ahorro nuevas e interrumpan el pago de cheques perdidos."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	• **"Comuníquense con las principales compañías de verificación de cheques para solicitarles que notifiquen a los almacenes que usan sus bases de datos que no acepten estos cheques. También pueden solicitar al banco que notifique al servicio de verificación de cheques con el que trabaja. Hay unas pocas compañías de verificación de cheques que aceptan informes de fraude con cheques directamente de los consumidores. Esta información se menciona también en la página 12 de su guía.** • **Finalmente, necesitarán obtener una nueva tarjeta de cajero automático con número y contraseña nuevos."** Explique: **"Tengan en cuenta que los números de teléfonos que se incluyen en su guía pueden cambiar. Para conversaciones telefónicas, recuerden anotar el nombre de la persona de contacto y la fecha de la llamada."**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Sin embargo, incluso peor que el robo de la billetera es el robo de identidad, o robo de identificación. Se han presentado muchas instancias de robo de identidad.** **Con el robo de identidad, los ladrones toman información personal sobre ustedes, como el número de seguro social, números de tarjetas de crédito u otra información. Los pueden tomar de su billetera, cartera, buzón, basurero o de cualquier otra manera.** **Los ladrones pueden llamar a sus compañías de tarjetas de crédito y pretender que es usted. Pueden pedir el cambio de su domicilio postal para su cuenta de tarjeta de crédito. Luego usan su número de tarjeta de crédito para el pago de bienes y servicios.** **Pueden incluso abrir una nueva cuenta de tarjeta de crédito usando su nombre, fecha de nacimiento y número de seguro social. Si usan su nombre y número de seguro social, los cargos pueden aparecer como una cuenta morosa en su informe de solvencia comercial dado que ellos no pagarán la factura. Los ladrones podrían incluso abrir una cuenta de banco a su nombre y girar cheques sin fondos.**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Pregunte: **"¿Se les ocurren algunas maneras de evitar el robo de identidad?"** Respuesta: Haga que los participantes digan las respuestas en voz alta y escríbalas en la lámina de papel. Cubra todo punto no mencionado. Explique: "Pasen a la sección Robo de Identidad en la página 14 de la Guía del Participante. Además de lo que ustedes recomendaron, la FTC, sugiere: • **Averigüen cómo se utilizará su información personal y si se compartirá con otras personas antes de revelarla.** • **Presten atención a sus estados de cuenta. Si sus facturas no llegan a tiempo, comuníquense con su acreedor. Una factura perdida de tarjeta de crédito puede significar que el ladrón de identidad ha cambiado su dirección de facturación y está utilizando su cuenta.** • **Protejan su correspondencia de ladrones. Recojan su correspondencia del buzón tan pronto como sea posible. Coloquen correspondencia saliente en los buzones de recolección del correo.** • **No comuniquen información personal por teléfono o por correspondencia a menos que ustedes hayan iniciado el contacto y sepan con quién está tratando. Los ladrones pueden hacerse pasar por banqueros, funcionarios del gobierno u otras personas para que revelen su número de seguro social o número de cuenta bancaria.**

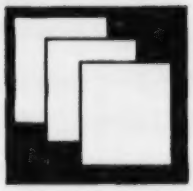
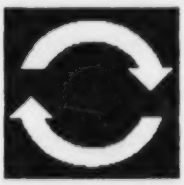
Paso para el Instructor	Instrucciones
	• **"Mantengan los artículos con información personal en lugar seguro. Cuando descarten recibos, estados de cuentas de tarjetas de crédito u ofertas con aprobación anticipada y cheques u estados de cuentas viejos, asegúresen de destruirlos.** • **Cuando escojan su número de identificación personal, o PIN, para su cajero automático, tarjeta de crédito o débito, no utilicen algo que un ladrón pueda adivinar, como fecha de nacimiento, número de seguro social o número de teléfono.** • **Soliciten una copia del informe sobre su historial de crédito todos los años. Identifiquen errores y fraude antes de que arruinen sus finanzas personales."** Explique: **"Si cree que le han robado su identidad, la FTC recomienda actuar inmediatamente y mantener registros de sus conversaciones y toda la correspondencia.** • **Comuníquense con el departamento de fraude de las tres agencias principales de informes sobre historial de crédito. Comuníquenles han sido víctimas del robo de identidad. Solicítenles que coloquen un alerta de fraude en su archivo. Soliciten una copia del informe sobre su historial de crédito. Les deben entregar una copia gratis de su informe si es impreciso por causa del fraude. El nombre y los números de teléfono de las agencias se incluyen en la página 13 de la Guía del Participante.**

Paso para el Instructor	Instrucciones
	• **Pónganse en contacto con sus acreedores con respecto a cuentas que se hayan cambiado o abierto de manera fraudulenta. Solicite hablar con un representante del departamento de seguridad o fraude** • **Hagan una denuncia ante la policía local. Obtengan una copia del informe policial, de manera que tengan prueba del delito.** **"En la página 15 de su Guía del Participante se incluyen sitios en el Internet y números de teléfono en los que pueden obtener más información sobre el robo de identidad."**

Resumen del Curso

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Resuma el curso: "¡Felicitaciones! Han finalizado el curso Conozca sus Derechos. Hemos cubierto mucha información sobre sus derechos como consumidores bancarios, que incluye: • **Leyes que protegen sus derechos como consumidores bancarios** • **Maneras de evitar fraudes** • **Maneras de proteger su identidad, y** • **Cómo resolver quejas sobre su cuenta bancaria.** **Recuerden, proteger sus derechos es importante. Las leyes bancarias para los consumidores se han sancionado a fin de proteger sus derechos bancarios como consumidores."**
	Pregunte: **"¿Tienen alguna pregunta?"** Responda a las preguntas según el tiempo que tenga disponible.
	Transición: **"Para mejorar el curso, necesitaremos sus comentarios. La columna Después del Curso y las evaluaciones de la clase identificarán cambios que pueden mejorar este curso."**

Evaluación al Finalizar el Curso

Paso para el Instructor	Instrucciones
	Explique: **"Completen la columna Después del Curso y la Evaluación del Curso. Estos formularios son las dos últimas páginas de su Guía del Participante."**
	Asigne tiempo para que los participantes completen la información.
	Recoja los formularios ¿Qué Sabe Usted? y Evaluación del Curso.
	Conclusión: **"¡Hicieron un gran trabajo al completar el curso *Conozca sus Derechos*! Gracias por participar."**

143

Hojas para repartir

- **¿Oferta de Préstamo Abusivo?**

¿Oferta de Préstamo abusivo?

Estimado Propietario de Vivienda,

¿Quiere dinero extra? **Prestamistas AAA** pueden ayudarlo a obtener el dinero que ha estado esperando. Nuestros servicios gratuitos han ayudado ya a miles de propietarios de viviendas a obtener préstamos con intereses bajos para consolidar facturas y elimina deudas.

Somos una agencia de referencia profesional de primera línea, y nuestra misión es suministrar a los propietarios de viviendas, como usted, prestamistas seleccionados cuidadosamente. ¡Utilizamos la mejor red de compañías de bancos hipotecarios afiliados en el país! Tenemos cientos de prestamistas en todos los Estados Unidos listos para satisfacer sus necesidades individuales.

¡Podemos ofrecerle prestamistas que le prestarán hasta 125% del valor de su vivienda!

¡Lo mejor, nuestros prestamistas ofrecen las tasas de intereses más bajas disponibles y pueden disponer pagos mensuales increíblemente bajos!

¡Sin gastos iniciales! ¡Esto significa que no tendrá que pagar ni un centavo, de manera que no tiene nada que perder! Puede calificar para hasta 125% del valor de su vivienda o $100,000 (dólares), incluso si no tiene valor líquido en su vivienda, incluso si usted tiene una mala historia de crédito.

Aquí mencionamos algunas de las maneras en las que puede utilizar su efectivo:

- Renovación de la vivienda
- Deuda de tarjeta de crédito
- Costos de universidad
- Vacación soñada
- Un automóvil nuevo
- Comenzar su nueva empresa
- cualquier otra cosa que necesite

Se lo debe a usted mismo solicitar su evaluación gratuita del préstamo. Es gratuito y no tiene nada que perder. Llámenos ahora y vea cuán fácil es. Actúe ahora, se trata de una oferta por tiempo limitado.

Su préstamo a menudo puede aprobarse dentro de las 24 horas, y usted puede tener efectivo en sus manos en 1 a 2 semanas.

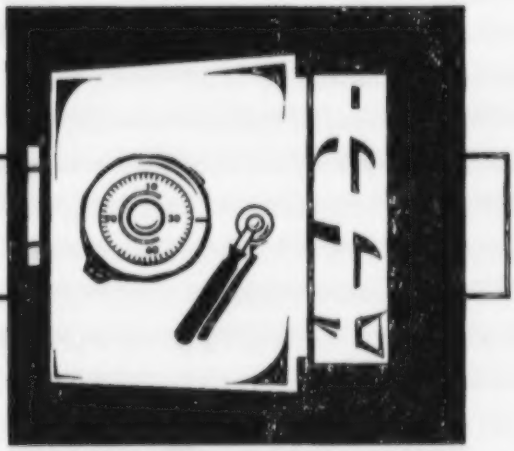
Sinceramente,

Prestamistas AAA

145

INSERTE AQUÍ EL INDICADOR DE LA "GUÍA DEL PARTICIPANTE"

Conozca sus Derechos



Guía del Participante

FDIC Money Smart

Para Promover: Conocimiento, Seguridad y Confianza

FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas

Índice

Índice 1

Money Smart 2

Conozca sus Derechos 3

Productos de Inversión que no son de Depósito 4

Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito (ECOA) 5

Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA) 7

Modelo de Carta de Queja 8

Solución de Quejas mediante Cartas a Agencias Reguladoras 9

Préstamos Abusivos 11

Pérdida de Billetera o Cartera 12

Robo de la Identidad 14

Lista de Recursos 16

Agradecimientos 18

Evaluación del Curso – Conozca sus Derechos 18

¿Qué Sabe Usted? – Conozca sus Derechos 19

Money Smart

El plan de estudios de *Money Smart* es presentado a usted por la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC por sus siglas en inglés). El programa *Money Smart* incluye los siguientes cursos:

- **Curso Bancario Básico**
  Una introducción a los servicios bancarios
- **Conceptos Básicos sobre Préstamos**
  Una introducción al crédito
- **Conceptos Básicos sobre Cuentas Corrientes**
  Cómo seleccionar y mantener una cuenta corriente
- **Cuestiones de Dinero**
  Cómo realizar el seguimiento de su dinero
- **Usted Primero**
  Porqué debe ahorrar, ahorrar, ahorrar
- **Conozca sus Derechos**
  Sus derechos como consumidor
- **Su Crédito y Usted**
  Cómo su historia crediticia afectará su crédito futuro
- **Uso Correcto de su Tarjeta de Crédito**
  Cómo hacer que una tarjeta de crédito funcione para usted
- **Préstamos Personales**
  Sepa qué está pidiendo prestado antes de hacer una compra grande
- **Su Casa Propia**
  Lo que significa ser dueño de casa

Conozca sus Derechos

¡Bienvenidos al curso Conozca sus Derechos! Se han aprobado muchas leyes que mencionamos a continuación,para la protección de sus derechos como consumidor.

Ley de Información sobre Cuentas de Ahorros (*Truth in Savings Act*) (TISA)
Una institución financiera debe dar a conocer (revelar) las condiciones de las cuentas bancarias de los consumidores, incluido el rendimiento porcentual anual (APY).

Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA)
Esta ley limita la obligación del consumidor si han perdido o les han robado las tarjetas de cajero automático y los protege contra errores en la transferencia electrónica.

Ley de Veracidad en la Concesión de Préstamos (*Truth in Lending Act*) (TILA)
Esta ley establece que los prestamistas deben revelar el costo total de su préstamo y la tasa porcentual anual. Por otra parte, concede a los consumidores el derecho a cancelar ciertos tipos de préstamos para la vivienda en un lapso de tres días.

Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito (*Equal Credit Opportunity Act*) (ECOA)
Esta ley prohibe la discriminación en el otorgamiento de préstamos sobre la base de ciertas características. También dispone que los otorgantes de préstamos para la vivienda deben recoger información sobre raza, género, estado civil y edad del solicitante. Esta información se utiliza para supervisar instancias de discriminación.

Por otra parte, en préstamos para la vivienda, un prestamista debe presentarle una copia de la evaluación, la cual es una estimación del valor de su vivienda.

Ley sobre Procedimientos para Conciliar Bienes e Inmuebles / Bienes Raíces (*Real Estate Settlement Procedures Act*) (RESPA)
Esta ley determina que los prestatarios le suministren datos precisos y oportunos de los costos de cierre como comisiones por tramitación de solicitud (puntos), comisiones de corredores y costos de títulos de propiedad. RESPA se diseñó para evitar prácticas abusivas como comisiones clandestinas por referencias para préstamos.

Ley sobre Igualdad de Oportunidades en Vivienda (*Fair Housing Act*) (FHA)
La Ley sobre Igualdad de Oportunidades en Vivienda prohibe la discriminación basada en raza, el color, la religión, el sexo, la nacionalidad, la situación familiar o incapacidad, en transacciones en relación con la vivienda.

Ley sobre Arrendamiento para el Consumidor (CLA)
La Ley sobre Arrendamiento para el Consumidor establece inclusión clara de datos sobre las condiciones del arrendamiento de manera que los consumidores puedan comparar contratos de arriendos. La divulgación de información debe realizarse antes de la firma del contrato y debe estar al alcance del consumidor para que la conserve.

Productos de Inversión que no son de Depósito

Algunos bancos comercializan productos de inversión que no son de depósito (como por ejemplo fondos común de inversión, anualidades y acciones). Dado que estos productos no están asegurados por la FDIC, tengan en cuenta las siguientes sugerencias para proteger su dinero.

Cómo Protegerse

- Antes de invertir en productos que no son de depósito, recuerde tener suficiente dinero ahorrado para emergencias (muchos expertos financieros sugieren tener entre 2 y 6 meses de gastos en ahorros u otra cuenta fácilmente accesible).
- Nunca invierta en un producto que no entiende.
- Asegúrese de tener suficiente información antes de invertir. Haga preguntas hasta que esté satisfecho.
- Las inversiones siempre tienen cierto grado de riesgo. Entienda los riesgos antes de invertir.
- Asegúrese de que su representante de ventas conozca sus objetivos financieros y tolerancia de riesgo.
- Obtenga más información sobre su representante de ventas certificado o corredor/agente en: National Association of Securities Dealers 1-800-289-9999.

Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito (ECOA)

Antes de Pedir un Préstamo:

La Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito o ECOA (por sus siglas en inglés), protege los derechos del consumidor durante el proceso del préstamo. Los prestamistas no pueden desalentarlo a que usted solicite un préstamo basado en ciertas características. ECOA promueve la disponibilidad de préstamo para todos los solicitantes solventes sin consideración de los factores (denominados también *bases prohibidas*) enumerados a continuación.

- Raza
- Color
- Religión
- Nacionalidad
- Sexo
- Estado civil
- Edad
- Beneficiario de pagos de asistencia pública (que los ingresos totales o parciales del solicitante sean de un programa de asistencia pública)
- Ejercicio de derechos bajo la Ley de Protección a los Préstamos Personales (Ejemplo: No se le puede negar un préstamo porque usted ha presentado una queja contra el banco.)

Durante el Proceso de Solicitud del Préstamo:

ECOA impide que el prestamista solicite cierta información durante el proceso de solicitud del préstamo. En general, el prestamista no puede solicitar:

- Información sobre un cónyuge o cónyuge anterior a menos que su cónyuge se incluya en la solicitud con usted. Si está solicitando un préstamo no asegurado, el prestamista no puede solicitar información sobre su estado civil. Si no reúne las condiciones por su propia cuenta, los prestamistas pueden solicitar un garante o persona que firme con usted, pero no pueden solicitar que sea su cónyuge. Si están solicitando un préstamo de manera conjunta o si el préstamo es asegurado, el prestamista puede pedirle información sobre su estado civil, pero solo puede utilizar los términos casado, soltero y separado.
- Información sobre ingresos derivados de pensión alimenticia para menores o manutención a menos que usted desee que se considere parte de sus ingresos. El prestamista no puede descontar o rehusarse a considerar ingresos compatibles de trabajo a tiempo parcial, anualidades, pensiones, manutención o pensión alimentica para menores.

- Información sobre prácticas para el control de la natalidad o intenciones de tener hijos. No obstante, un prestamista puede preguntar sobre el número y la edad de sus dependientes.
- Información sobre si usted es hombre o mujer. Títulos de cortesía (Sr., Sra., Srta.) pueden solicitarse, pero son opcionales.
- Información sobre raza, color, religión o nacionalidad.

Nota: En la mayoría de los casos, se prohibe a los prestamistas solicitar la información antes mencionada. No obstante, para préstamos para la vivienda, el gobierno solicita a los prestamistas que obtengan cierta información (raza, sexo, estado civil y edad).

Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA)

Después de que Usted obtiene el Préstamo:

La Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA por sus siglas en inglés) contribuye a eliminar prácticas abusivas en el cobro de deudas. Según esta ley los cobradores de cuentas no pueden:

- Ponerse en contacto con usted en un momento o lugar inusual.
- Comunicarse con usted en el trabajo si usted les ha informado que no lo llamen allí.
- Utilizar amenaza de fuerza u otros medios criminales para ocasionar daño a usted o su propiedad.
- Llamarlo con la intención de molestar, abusar u hostigar.
- Comunicarse con usted sin identificarse.
- Utilizar métodos que inducen a error o confusión para cobrar deudas.

Si considera que se ha violado la Ley sobre Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (*Fair Debt Collection Practices Act*), comuníquese con el organización federal fiscalizadora pertinente. Estas organizaciones aparecen en la Guía del Participante bajo la *Lista de Recursos*.

Modelo de Carta de Queja

Su nombre
Su dirección
Su ciudad, estado, código postal
Fecha

Nombre de la persona de contacto
Título, si estuviera disponible
Nombre de la compañía
División de Quejas del Consumidor, en caso de que no tenga el nombre de la persona de contacto
Dirección
Ciudad, estado, código postal

Estimado/a (persona de contacto):

Ref: (número de cuenta, si corresponde)

El día (fecha), compré un artículo que costó $150 en (nombre del almacén). Al revisar mi resumen de tarjeta de crédito observé que se me cobró dos veces el mismo artículo.

Para resolver el problema, agradecería que acredite a mi cuenta $150. Adjunto copia del recibo.

Espero su respuesta y solución a mi problema, y preveo recibir noticias suyas antes de (especifique un límite de tiempo). Sírvase comunicarse conmigo en la dirección antes mencionada o por teléfono (números de la casa y la oficina con código de área).

Sinceramente,

Su nombre

Adjunto(s)
cc: (referencia a quien está enviando una copia de esta carta, si corresponde)

Solución de Quejas mediante Cartas a Agencias Reguladoras

SI usted ha escrito una carta al banco que no produce los resultados esperados, puede escribir al superintendente del banco para solicitar asistencia. En algunas ocasiones esto significa escribir a la FDIC. Al igual que la carta de queja en la última página, incluya la siguiente información para ayudar a los superintendentes a investigar su queja:

1. Explique el problema brevemente en una carta. Comunique lo que ocurrió y cómo le gustaría que se resuelva la cuestión.

2. Incluya su nombre completo, dirección y números de teléfono en horas comerciales y fuera de horas comerciales con códigos de área.

3. Suministre el nombre completo y la dirección de la institución financiera, conjuntamente con los nombres de los empleados que lo han asistido con su problema.

4. Incluya información pertinente de cuenta como números de cuentas y el tipo del producto que tiene (cuenta corriente, cuenta de ahorro, préstamo sobre el valor neto de un inmueble o préstamo para la vivienda).

5. Incluya fechas importantes, como la fecha en que realizó una transacción o la fecha en que se comunicó con la institución financiera en relación con el problema.

6. Envíe copias de documentos que pueden ayudar a explicar su problema. Conserve documentos originales.

7. Firme su carta y coloque la fecha.

Préstamos Abusivos

Cómo Evitar Préstamos Abusivos

- Pague sus cuentas a tiempo para asegurarse un buen historial de crédito. Examine su historia de crédito todos los años para asegurarse que sea precisa.
- Sea un consumidor informado. Asegúrese de comparar opciones para obtener la mejor. Si un prestamista no desea suministrarle la información que usted necesita para decidir sobre la base de la comparación, es conveniente que no realice una transacción con dicha persona.
- Tenga cuidado con los prestamistas que le dicen que no les importa su historial de crédito o cuánto gana. Muchos de estos lugares cobran intereses más altos y tarifas más alts.
- No responda a anuncios en las que parece que obtener un préstamo es barato y fácil.
- Tenga cuidado con los contratistas para renovaciones de vivienda que prometen conseguirle un préstamo.
- La mayor parte del seguro de crédito es opcional. Los prestamistas no pueden exigirle que asegure el préstamo con su compañía.
- Tal vez existan mejores alternativas al seguro de vida para préstamos, como póliza de seguro de vida comprada por separado.
- Pida consejos a amigos, familia y asesores sobre préstamos antes de solicitar un préstamo. Pida que alguien lo acompañe cuando hable con un prestamista.
- Tómese su tiempo antes de decidir sobre el mejor préstamo o prestamista. No permita que los prestamistas lo presionen a tomar una decisión antes de estar preparado para hacerlo.
- Conserve copias de lo que los prestamistas le entregan.

Qué Hacer si Considera que es Víctima de un Préstamo Abusivo

Si cree que es víctima de un préstamo abusivo, comuníquese con un abogado.

La mayoría de las comunidades tienen oficinas que ofrecen servicios legales gratuitos a personas con ingresos limitados. Consulte las páginas de servicios a la comunidad de la guía telefónica o las páginas blancas bajo "Servicios legales de ..." para obtener el número telefónico del programa local.

El Colegio de Abogados de los Estados Unidos posee un directorio de programas gratuitos (programas de abogados voluntarios). Los programas utilizan abogados locales que han aceptado prestar servicios legales sin costo alguno. El enlace a continuación puede ayudarlo a encontrar un programa en su zona:

www.abanet.org/legalservices/probono/foreword.html

Pérdida de Billetera o Cartera

Qué Hacer si Pierde o le Roban su Billetera

Si pierde o le roban su billetera, la Federal Trade Commission (FTC por sus siglas en inglés) le sugiere que:

- Haga una denuncia policial cuanto antes. Mantenga una copia del informe en caso de que el banco o la compañía de seguros necesite prueba del delito.
- Cancele sus tarjetas de crédito de manera inmediata. Obtenga tarjetas nuevas con números diferentes.
- Denuncie tarjetas perdidas a las principales agencias de informe sobre crédito:

Equifax:	1-800-311-4769
TransUnion:	1-800-888-4213
Experian:	1-800-311-4769

- Informe sobre la pérdida a su banco. Tal vez sea conveniente que abra cuentas corrientes y de ahorro nuevas e interrumpa el pago de cheques perdidos.
- Comuníquese con las principales compañías de verificación de cheques para solicitarles que notifiquen a los almacenes que usan sus bases de datos que no acepten estos cheques. También puede solicitar al banco que notifique al servicio de verificación de cheques con el que trabaja. Tres de las compañías de verificación de cheques que aceptan informes sobre fraude con cheques directamente de los consumidores son:

TeleCheck:	1-800-710-9898
International Check Services:	1-800-631-9656
Equifax:	1-800-437-5120

- Obtenga una nueva tarjeta de cajero automático con un número y contraseña nuevos.

Robo de Identidad

Cómo Minimizar el Riesgo de Robo de Identidad

El robo de identidad es cuando alguien toma su información personal sin su conocimiento para cometer fraude o robo. A continuación se incluyen recomendaciones de la FTC para minimizar el riesgo de robo de la identidad.

- Antes de dar a conocer cualquier información personal, averigüe cómo se utilizará y si se compartirá con otras personas.
- Preste atención a sus estados de cuenta. Si sus facturas no llegan a tiempo, comuníquese con su acreedor. Una factura perdida de tarjeta de crédito puede significar que el ladrón de identidad ha cambiado su dirección de facturación y está utilizando su cuenta.
- Proteja su correspondencia de ladrones. Recoja su correspondencia del buzón tan pronto como sea posible. Coloque correspondencia saliente en los buzones de recolección del correo.
- No comunique información personal por teléfono o por correspondencia a menos que usted haya iniciado el contacto y sepa con quién está tratando. Los ladrones pueden hacerse pasar por banqueros, funcionarios del gobierno u otras personas para que usted revele su número de seguro social o número de cuenta bancaria.
- Mantenga los artículos con información personal en lugar seguro. Cuando descarte recibos, solicitudes de tarjetas de crédito y cheques u estados de cuentas viejos, asegúrese de destruirlos.
- Cuando cree su número de identificación personal (PIN) para su crédito, cajero automático o tarjeta de débito, no utilice algo que un ladrón pueda adivinar, como fecha de nacimiento, número de seguro social o número de teléfono.
- Solicite una copia de su informe sobre su historial de crédito todos los años. Identifique errores y fraude antes de que arruinen sus finanzas personales.

Qué Hacer si Cree que Han Robado su Identidad

La Federal Trade Commission (FTC) recomienda las siguientes medidas si usted cree que es una víctima de robo de la identidad. También puede comunicarse con la Línea Directa para Casos de Robo de Identidad de la FTC a 1-877-IDTHEFT (438-4338).

¡Actúe inmediatamente! Mantenga registros de sus conversaciones y toda la correspondencia.

- Comuníquese con el departamento de fraude de las tres agencias principales de informes sobre historial de crédito. Comuníqueles que usted es una víctima del robo de identidad. Solicíteles que coloquen un "alerta de fraude" en su archivo. Le deben entregar una copia gratis de su informe si es impreciso por causa del fraude.
- Póngase en contacto con sus acreedores con respecto a cuentas que se hayan cambiado o abierto de manera fraudulenta. Solicite hablar con un representante del departamento de seguridad o fraude.
- Realice una denuncia ante la policía local. Obtenga una copia del informe policial, de manera que tenga prueba del delito.

Para obtener más información sobre robo de identidad, visite los siguientes sitios en la web:

www.consumer.gov/idtheft/ (también puede llamar a 1-877-IDTHEFT (438-4338))

www.fraud.org (también puede llamar a 1-800-876-7060)

Lista de Recursos

Organizaciones Fiscalizadoras Federales	
Si su queja o pregunta es en relación con un banco de estatuto estatal que no es miembro del Sistema de la Reserva Federal, comuníquese con: **Federal Deposit Insurance Corporation** Division of Compliance and Consumer Affairs 550 17th Street, NW Washington, DC 20429 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) 1-800-925-4618 (TDD) Llamadas locales 202-736-0000 Email: **consumer@fdic.gov** Internet: **www.fdic.gov**	Si su queja o pregunta es en relación con bancos estatales que son miembros del Sistema de la Reserva Federal, comuníquese con: **Federal Reserve Board** Division of Consumer and Community Affairs- MS 803 20th and C Streets, NW Washington, DC 20551 202-452-3000 Internet: **www.bog.frb.fed.us**
Si sus quejas o preguntas se relacionan con un banco con estatuto nacional (Nacional o N.A. será parte del nombre), comuníquese con: **Office of the Comptroller of the Currency** 1301 McKinney Street Suite 3710 Houston, TX 77010 1-800-613-6743 E-mail: **Customer.Assistance@occ.treas.gov** Internet: **www.occ.treas.gov**	Si su rqueja o pregunta es en relación con una caja de ahorro y préstamo federal (S&L) o cajas de ahorro con estatuto federal (FSB) comuníquese con: **Office of Thrift Supervision** Office of Consumer Programs 1700 G Street, NW Washington, DC 20552 1-800-842-6929 E-mail: **consumer.complaint@ots.treas.gov** Internet: **www.ots.treas.gov**
Si su queja o pregunta es en relación con una cooperativa de ahorros con estatuto federal, comuníquese con: **National Credit Union Administration** 1775 Duke Street Alexandria, VA 22314-3428 703-518-6300 Internet: **www.ncua.gov**	Para otras preguntas y quejas, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (FTC). La FTC no puede intervenir en disputas individuales, pero la información que usted suministra puede indicar un patrón posible de violaciones a la ley que requieren medidas. **Federal Trade Commission** Consumer Response Center 6th and Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20580 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) Email: **consumerline@ftc.gov** Internet: **www.ftc.gov**
Para quejas sobre Igualdad de Oportunidades en Vivienda, comuníquese con: **Department of Housing and Urban Development (HUD)** Office of Fair Housing and Equal Opportunity 451 Seventh Street, SW, Room 5100 Washington, DC 20410 1-800-669-9777 Internet: **www.hud.gov**	Quejas contra todo tipo de acreedores pueden enviarse a: **Department of Justice** Civil Rights Division 950 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20530 202-514-2151 Internet: **www/usdoj.gov/crt**

Otros Recursos

www.firstgov.gov
workers.gov
www.consumer.gov
Estos sitios en el Internet ofrecen acceso a todos los recursos en línea del Gobierno Federal de los Estados Unidos.

www.pueblo.gsa.gov
1-800-688-9889
El **Federal Consumer Information Center (FCIC)** suministra información al consumidor en línea de manera gratuita para ayudar al público. El FCIC produce el *Consumer Action Handbook* (Manual de Acción del Consumidor), diseñado para ayudar a los ciudadanos a encontrar la mejor fuente y la más directa de asistencia para sus problemas y consultas como consumidores.

www.ftc.gov/ftc/consumer.htm
1-877-382-4357
La **Federal Trade Commission (FTC)** publica diferentes folletos instructivos para los consumidores.

www.federalreserve.gov/pubs/consumerhdbk/frs.htm
La **Federal Reserve Board** suministra una copia electrónica del *Consumer Handbook to Credit Protection Laws (Manual del Consumidor para Leyes de Protección Crediticia)*, Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal, Washington, DC 20551, 13th edición, diciembre de 1999.

consumerworld.org
Consumer World es un servicio público, que clasifica más de 2000 recursos para el consumidor.

www.consumersunion.org
Consumers Union es una organización sin fines de lucro que ofrece información sobre diferentes cuestiones del consumidor.

www.nasdr.com
1-800-289-9999
La **National Association of Securities Dealers** ofrece información sobre corredores de valores registrados a fin de ayudarlo a usted a decidir sobre la realización de transacciones con ellos.

Agradecimientos

La FDIC agradece a las siguientes organizaciones por su ayuda en la formulación y la prueba del plan de estudios *Money Smart*:

- Naylor Road One-Stop Career Center, Washington, D.C.
- Government of the District of Columbia, Department of Employment Services
- Government of the District of Columbia, Department of Banking and Financial Institutions

Los materiales de consulta de las siguientes fuentes fueron especialmente útiles en la formulación del programa *Money Smart*:

- *Consumer Action Handbook*, 2001, Federal Consumer Information Center, United States General Services Administration
- Fannie Mae
- Federal Trade Commission
- *Gateway to a Better Life – Making Every Dollar Count*, 1998, Cooperative Extension, University of California
- *Helping People in Your Community Understand Basic Financial Services*, Financial Services Education Coalition
- Internal Revenue Service
- *Savings Fitness ... A Guide to Your Money and Your Financial Future*, U.S. Department of Labor, Pension, and Welfare Benefits Administration
- Social Security Administration
- United States Department of Agriculture, Rural Development, Rural Housing Service
- United States Department of Housing and Urban Development
- United States Veterans Administration, Department of Veterans Affairs Home Loan Program

Evaluación del Curso – Conozca sus Derechos

Instructor: _____ Fecha: _____

Gracias por participar en este curso. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar la capacitación para participantes futuros. Trace un círculo alrededor del número que refleja su opinión sobre cada afirmación. Luego responda a las preguntas al pie de este formulario. Si tiene alguna pregunta, por favor diríjase al instructor.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. El curso fue interesante y mantuvo mi atención.	4	3	2	1
2. Los ejemplos en el curso fueron claros y útiles.	4	3	2	1
3. Las actividades en el curso me ayudaron a comprender la información.	4	3	2	1
4. Las diapositivas fueron claras y fáciles de seguir.	4	3	2	1
5. Los materiales para el hogar fueron fáciles de leer y útiles para mí.	4	3	2	1
6. El instructor presentó la información de manera clara y comprensible.	4	3	2	1
7. La información/los conocimientos que se enseñaron en el curso son útiles para mí.	4	3	2	1
8. Tengo confianza en que podré utilizar la información/los conocimientos por mi propia cuenta.	4	3	2	1
9. Estoy satisfecho con lo que he aprendido en este curso.	4	3	2	1

¿Cuál fue la parte más útil de este curso?

¿Cuál fue la parte menos útil de este curso?

¿Recomendaría este curso a otros?

¿Tiene algunos comentarios o sugerencias?

¿Qué Sabe Usted? – Conozca sus Derechos

Instructor: _____ Fecha: _____

Este formulario le permitirá a usted y a los instructores comprobar qué conoce sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor bancario antes y después del curso. Lea cada oración a continuación. Trace un círculo alrededor del número que refleja su opinión con respecto a cada afirmación.

	Antes del curso				***Después del curso***			
Conozco:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Estoy familiarizado con las leyes que protegen mis derechos como consumidor bancario.	4	3	2	1	4	3	2	1
2. Puedo identificar maneras de evitar fraudes.	4	3	2	1	4	3	2	1
3. Puedo identificar maneras de proteger mi identidad.	4	3	2	1	4	3	2	1
4. Tengo conocimiento sobre cómo solucionar quejas sobre cuentas de bancos.	4	3	2	1	4	3	2	1

INSERTE AQUÍ EL INDICADOR DE TRANSPARENCIAS

Conozca sus Derechos

FDIC

Money Smart

Para Promover: Conocimiento, Seguridad y Confianza

FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas

Usted Conocerá

- Las leyes que protegen sus derechos como consumidores bancarios
- Cómo evitar ser defraudado
- Cómo proteger su identidad
- Cómo resolver quejas sobre sus cuentas bancarias

Reglamentaciones sobre Depósitos

Ley de Información sobre Cuentas de Ahorros

Ley sobre la Transferencia Electrónica de Fondos

Ley sobre Disponibilidad Acelerada de Fondos

Reglamentos del Seguro de Depósitos de la FDIC

Bases Prohibidas

- Raza
- Color
- Religión
- Nacionalidad
- Sexo
- Estado Civil
- Edad
- Beneficiario de Asistencia Pública
- Ejercicio de Derechos bajo la Ley de Protección para Préstamos Personales

Veracidad en la Concesión de Préstamos

Gasto financiero – el monto total en dólares que usted paga para usar el crédito.

Tasa porcentual anual (APR) – el costo porcentual del crédito sobre una base anual.

Veracidad en la Concesión de Préstamos

TASA PORCENTUAL ANUAL El costo de su préstamo como tasa anual.	**GASTO FINANCIERO** El monto en dólares que le costará el préstamo a usted.	Monto financiado El monto del préstamo que se le entregó a usted o en su nombre.	Pagos totales El monto que pagará al finalizar todos los pagos programados.
12%	**$675.31**	**$5,000**	**$5,675.31**

FDIC Money Smart

Modelo de Carta de Negación de un Préstamo

MODELO DE NOTIFICACIÓN DE MEDIDAS TOMADAS Y JUSTIFICACIÓN

Fecha
Estimado solicitante:
Gracias por su solicitud reciente. Consideramos cuidadosamente su solicitud de préstamo, y lamentamos no poder aprobar su solicitud en este momento, por las siguientes razones:

Sus ingresos: _____ son inferiores a nuestro requisito mínimo.
_____ son insuficientes para mantener los pagos sobre el monto del préstamo solicitado.
_____ no pudieron verificarse.

Su empleo : _____ no tiene la permanencia suficiente para reunir las condiciones.
_____ no pudo verificarse.

*Su historia de solvencia*_____ de realizar pagos a término no fue satisfactoria.
_____ no pudo verirficarse.

Su solicitud : _____ no incluye suficientes referencias de crédito.
_____ no tiene tipos aceptables de referencias de crédito.
_____ demuestra que las obligaciones actuales son excesivas en relación a sus ingresos.

Otra: _____

La agencia de información sobre el consumidor contactada que suministró la información que influyó en nuestra decisión total o parcialmente fue [nombre, dirección yInúmero de teléfono gratuito de la agencia informante]. La agencia informante no puede presentar razones específicas por las que le hemos negado el préstamo a usted. No obstante, usted tiene el derecho bajo la Ley de Información Justa sobre Préstamos de conocer la información contenida en su archivo de crédito. También tiene el derecho a una copia gratuita de su informe de la agencia, si lo solicita antes de 60 días de la recepción de esta notificación. Por otra parte, si considera que parte de esta información contenida en el informe que recibe es incorrecta o incompleta, tiene el derecho a disputar la cuestión con el organismo informante. Toda pregunta sobre dicha información debe dirigirse a [agencia de informe sobre el consumidor].

Si tiene alguna pregunta sobre esta carta, debe comunicarse con nosotros a [nombre del acreedor, dirección y número de teléfono].

NOTA: La Ley sobre Igualdad de Oportunidades para el Crédito prohibe a los acreedores que discriminen contra solicitantes de créditos sobre la base de la raza, el color, la religión, la nacionalidad, el sexo, el estado civil, la edad (siempre que el solicitante tenga la capacidad de celebrar un contrato vinculante); porque los ingresos totales o parciales del solicitante derivan de un programa de asistencia pública o porque el solicitante ha ejercitado en buena fe todo derecho bajo la Ley de Protección para Préstamos Personales. La agencia federal que administra el cumplimiento con esta ley con respecto a este acreedor es la Oficina Regional de la FDIC.)

Modelo de Carta de Queja

Su nombre
Su dirección
Su ciudad, estado, código postal
Fecha

Nombre de la persona de contacto
Título, si estuviera disponible
Nombre de la compañía
División de Reclamos del Consumidor, en caso de que no tenga el nombre de la persona de contacto
Dirección
Ciudad, estado, código postal

Estimado/a (persona de contacto):

Ref: (número de cuenta, si corresponde)

El día (fecha), compré un artículo que costó $150 en (nombre del almacén). Al revisar mi resumen de tarjeta de crédito observé que se me cobró dos veces el mismo artículo.

Para resolver el problema, agradecería que acredite a mi cuenta $150. Adjunto copia del recibo.

Espero su respuesta y solución a mi problema, y preveo recibir noticias suyas antes de (especifique un límite de tiempo). Sírvase comunicarse conmigo en la dirección antes mencionada o por teléfono (números de la casa y la oficina con código de área).

Sinceramente,

Su nombre

Adjunto(s)
cc: (referencia a quien está enviando una copia de esta carta, si corresponde)

Préstamos Abusivos

Las siguientes tácticas pueden considerarse abusivas:

- Discursos de venta de alta presión y que inducen a confusión
- Cargos y tasas de interés excesivos por encima de lo que es necesario para cubrir el riesgo y tener una ganancia
- "Paquetes" o solicitud de productos innecesarios que se incluyen en el saldo del préstamo.

FDIC Money Smart

Préstamos Abusivos (continuación)

- Grandes sanciones por pago anticipado que sirven para atrapar al prestatario en un préstamo desfavorable o que no puede pagar
- Pagos que aumentan con el tiempo y tienen condiciones no razonables para el pago
- Cambio de préstamos o refinanciamiento frecuente con tarifas incluidas en el saldo del préstamo, lo cual produce saldos del préstamo en alza y disminuye el capital en su préstamo
- Prácticas de cobranza agresivas y abusivas

¿Oferta de Préstamo Abusivo?

Estimado Propietario de Vivienda,

¿Quiere dinero extra? **Prestamistas AAA** pueden ayudarlo a obtener el dinero que ha estado esperando. Nuestros servicios gratuitos han ayudado ya a miles de propietarios de viviendas a obtener préstamos con intereses bajos para consolidar facturas y eliminar deudas.

Somos una agencia de referencia profesional de primera línea, y nuestra misión es suministrar a los propietarios de viviendas, como usted, prestamistas seleccionados cuidadosamente. ¡Utilizamos la mejor red de compañías de bancos hipotecarios afiliados en el país! Tenemos cientos de prestamistas en todos los Estados Unidos listos para satisfacer sus necesidades individuales.

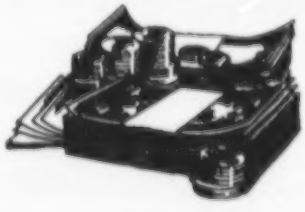
¡Podemos ofrecerle prestamistas que le prestarán hasta 125% del valor de su vivienda!

¡Lo mejor, nuestros prestamistas ofrecen las tasas de intereses más bajas disponibles y pueden disponer pagos mensuales increíblemente bajos!

¡Sin gastos iniciales! ¡Esto significa que no tendrá que pagar ni un centavo, de manera que no tiene nada que perder! Puede calificar para hasta 125% del valor de su vivienda o $100,000.00 (dólares) incluso si no tiene capital propio en su vivienda, incluso si usted tiene una mala historia de crédito.

Aquí mencionamos algunas de las maneras en las que puede utilizar su efectivo:

- Renovación de la vivienda
- Deuda de tarjeta de crédito
- Costos de universidad
- Vacación soñada
- Un automóvil nuevo
- Comenzar su nueva empresa
- o cualquier otra cosa que necesite



Se lo debe a usted mismo solicitar su evaluación gratuita del préstamo. Es gratuito y no tiene nada que perder. Llámenos ahora y vea cuán fácil es. Actúe ahora, se trata de una oferta por tiempo limitado.

Su préstamo a menudo puede aprobarse dentro de las 24 horas, y usted puede tener efectivo en sus manos en 1 a 2 semanas.

Sinceramente,

Prestamistas AAA

FDIC

Money Smart

BEST COPY AVAILABLE

U.S. Department of Education
Office of Educational Research and Improvement (OERI)
National Library of Education (NLE)
Educational Resources Information Center (ERIC)

NOTICE

Reproduction Basis

	This document is covered by a signed "Reproduction Release (Blanket)" form (on file within the ERIC system), encompassing all or classes of documents from its source organization and, therefore, does not require a "Specific Document" Release form.
X	This document is Federally-funded, or carries its own permission to reproduce, or is otherwise in the public domain and, therefore, may be reproduced by ERIC without a signed Reproduction Release form (either "Specific Document" or "Blanket").